

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في علوم التسيير تخصص تدقيق ومراقبة التسيير

إعداد الطالب : عريوات جمال الدين

بعنوان:

## دورالتدقيق الداخلي في ضبط الجودة بالمؤسسات الاقتصادية. -دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات-

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ : .....

أمام اللجنة المكوّنة من السادة الآتية أسمائهم:

الدكتور:..... ( جامعة غرداية ) رئيسا.

الأستاذ (د):..... ( جامعة غرداية ) مقورا.

الأستاذ :..... ( جامعة غرداية ) مساعدا.

الأستاذ :..... ( جامعة غرداية ) ممتحنا.

السنة الجامعية : 2015 – 2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في علوم التسيير تخصص تدقيق ومراقبة التسيير

إعداد الطالب : عريوات جمال الدين

بعنوان:

**دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة بالمؤسسات الاقتصادية.**  
-دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات-

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: .....

أمام اللجنة المكونة من السادة الآتية أسمائهم:

الدكتور: ..... ( جامعة غرداية ) رئيسا.

الأستاذ (د): ..... ( جامعة غرداية ) مقررا.

الأستاذ : ..... ( جامعة غرداية ) مساعدا.

الأستاذ : ..... ( جامعة غرداية ) ممتحنا.

السنة الجامعية: 2015-2016



# شكر و عرفان

قال تعالى: (لئن شكرتم لأزيدنكم)

حمدا كثيرا وشكرا جزيلا لخالقي ومولاي، باسط اليدين بالعطايا والنعمة مالك الملك ذو الجلال والإكرام، منبع التوفيق ميسر الأعمال، الذي انار الدرب وسخر لنا الاسباب ما يكفي لقطعة ثمرة الجهد والاجتهاد.

كما اشكر:

كل من انار دربنا ونور لنا الطريق الذي نمشي فيه، خاصة معلمينا واساتذتنا من اول طريقنا وصولا الى كتابتنا هذه التي نتوج بها مسارنا.

والشكر الكبير الى الدكتور الفاضلة التي تابعت جميع اعمالنا خطوة بخطوة بتوجيهاتها ونصائحها لنا وعلى المصوحات التي بذلتها طيلة تأطيرها لنا، الدكتورة:

**\*بوقليمينة عانشة\***

كما أتوجه بالشكر مسبقا " لأعضاء لجنة المناقشة"

واختتم شكري الى كل من ساعدني في انجاز هذه المذكرة من قريب او من بعيد ولو بكلمة طيبة.

لكم جميعا كل شكري.

# الإهداء

أهدي فرحتي بحثي المتواضع وخالص أمنياتي ودعواتي:

إلى التي كان دعائها لي نوراً ساطعاً في ظلمات الحياة إنصافاً لشغفها  
لأجلي،

الوالدة الكريمة حفظها الله.

إلى من شق الصعاب وحمل على عاتقه تربيته، وشغفه الكبير إلى أن  
أصل إلى أعلى المراتب، الولد العزيز.

إلى أخواتي الذين وقفوا لجانبي وتحملوا لأجلي الكثير، جزاهم الله خير  
الجزاء.

إلى كل رافع للواء العلم ساطعاً أمام ظلمات الجهل.

إلى ينابيع العلم و المعرفة

أساتذتي.

إلى كل الأقارب والأحباب إلى كل الأصدقاء والأصحاب.

الله إنني أحسب هذا العمل إليك راجياً منك وحدك لا شريك لك أن تجعله  
في صالح الأعمال.

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي الى التعرف على التدقيق الداخلي والدور الكبير الذي يلعبه في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001، وكذلك التعرف على مدى التزام المؤسسات الاقتصادية بتبني اساليب ومعايير جديدة من أجل ضبط جودتها وتحقيق أهدافها وذلك من اجل البقاء والاستمرار في السوق.

ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها فقد اعتمدت الدراسة على البيانات الأولية والثانوية حيث صممت استبانة تتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها وقد تم اعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات لمجموعة من المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001 بكل من ولاية عين الدفلى وولاية المدية، وبعد جمع استمارات الاستبيان وتفريغها ومعالجتها باستعمال البرنامج الاحصائي SPSS نسخة (19)، واستخدام مجموعة من الادوات الاحصائية (التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري،...) وخلصت الدراسة إلى جملة نتائج أهمها:

- ان للتدقيق الداخلي اهمية كبيرة في ضبط الجودة داخل المؤسسة من خلال المعلومات التي تكون عبارة عن معلومات واضحة ودقيقة في الأوقات المناسبة، التي تعد من أهم الوسائل التي تعتمد عليها الإدارة العليا في اتخاذ قرارات؛
- يعتبر التدقيق الداخلي وظيفة اساسية داخل المؤسسات بهدف حماية اصول المؤسسة من الاختلاسات والتلاعبات والاحطاء على المستوى الداخلي وبالتالي إظهار الثغرات السلبية للمؤسسة؛
- يعمل قسم ضبط الجودة على تحقيق اهداف المؤسسة وذلك للوصول الى منتجات ذات جودة عالية.

الكلمات المفتاحية: التدقيق الداخلي، الجودة، ضبط الجودة.

## Résumé:

Cette étude visait principalement à identifier l'audit interne du rôle important qu'il joue dans le contrôle de la qualité en remportant ISO 9001 institutions économiques, ainsi que pour déterminer l'étendue des institutions économiques engagement à adopter de nouvelles normes et méthodes de contrôle de la qualité et à atteindre leurs objectifs afin de survivre dans le marché

Pour atteindre les objectifs de l'étude et des tests d'hypothèses, l'étude fondée sur des données primaires et secondaires, qui est conçu pour identifier en rapport avec le sujet de l'étude et ses objectifs ont été adoptés au questionnaire comme un outil pour recueillir des données pour une série de développements économiques et des institutions sur la certification ISO 9001 dans l'ensemble de l'état de Ain Defla et l'état de Medea, après la collecte des questionnaires et déchargées et traitées en utilisant le programme statistique SPSS version (19), et

L'utilisation d'un ensemble d'outils statistiques (doublons, la moyenne arithmétique, écart-type, .... ) l'étude a conclu que, parmi les résultats les plus importants :

- ❖ L'audit interne d'une grande importance dans la qualité au sein de l'accord de l'institution à travers l'information qui est une information claire et précise au moment opportun, ce qui est l'un des moyens les plus importants qui en dépendent la haute direction de prendre des décisions ;
- ❖ considéré comme fonction interne essentielle d'audit au sein des institutions en vue de protéger les actifs de l'institution de détournement de fonds et les fraudes et les erreurs au niveau national et de démontrer les écarts négatifs de l'institution ainsi ;
- ❖ Département Contrôle de la qualité travaille pour atteindre les objectifs l'institution afin d'obtenir des produits de haute qualité.

## قائمة المحتويات

شكر.....	
الإهداء.....	
الملخص.....	
قائمة المحتويات.....	
قائمة الجداول.....	
قائمة الأشكال البيانية.....	
قائمة الملاحق.....	
المقدمة.....	
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية.....	
تمهيد.....	
المبحث الأول: الاطار النظري ولمفاهيمي للتدقيق الداخلي وضبط الجودة.....	
المطلب الأول: الاطار النظري ولمفاهيمي للتدقيق الداخلي.....	
المطلب الثاني: الاطار النظري ولمفاهيمي لضبط الجودة.....	
المطلب الثالث: العلاقة بين التدقيق الداخلي ودوره في ضبط الجودة.....	
المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....	
المطلب الأول: الدراسات العربية.....	
المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية.....	
المطلب الثالث: الاختلاف بين الدراسات السابقة والدارسة الحالية.....	
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية* دراسة ميدانية لعينة المؤسسات الاقتصادية* الجزائرية.....	
المبحث الأول: طرق وادوات الدراسة.....	
المطلب الأول: طريقة الدراسة.....	
المطلب الثاني: أدوات الدراسة.....	
المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج.....	
المطلب الأول: تحليل فقرات الدراسة.....	
المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج الاستبيان.....	
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.....	



.....	المطلب الرابع: نتائج إختبار الفرضيات
.....	خلاصة الفصل
.....	الخاتمة
.....	المراجع
.....	الملاحق
.....	الفهرس

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يبين مجال نشاط المؤسسات وتاريخ الحصول على شهادة الايزو 9001	35
2	متغيرات الدراسة.	36
3	قائمة التنقيط حسب ليكارت الحماسي.	38
4	مقياس تحديد الاهمية النسبية للمتوسط الحسابي.	38
5	معامل ثبات الإستبيان.	39
6	معاملات الارتباط بين كل من فقرة من فقرات المحور الأول.	40
7	معاملات الارتباط بين كل من فقرة من فقرات المحور الثاني.	41
8	معاملات الارتباط بين كل من فقرة من فقرات المحور الثالث.	42
9	معاملات الارتباط بين معدل كل مجال مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.	43
10	نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزيع البيانات.	44
11	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.	45
12	توزيع عينة دراسة حسب الفئة العمرية.	46
13	توزيع عينة دراسة حسب المسمى الوظيفي.	47
14	توزيع عينة دراسة حسب المؤهل العلمي.	48
15	توزيع عينة دراسة حسب سنوات الخبرة.	49
16	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول.	50
17	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني.	53-52
18	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثالث.	55-54
19	يوضح اختبار t للعينة الواحدة.	56
20	يوضح اختبار t للعينة الواحدة.	57
21	يوضح اختبار الانحدار البسيط للمتغيرات المستقلة.	57
22	نتائج اختبار t للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test)	59
23	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة.	60

## قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	نموذج الدراسة.	ج
2	البيانات تأخذ التوزيع الطبيعي.	45
3	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.	46
4	توزيع عينة الدراسة حسب العمر.	47
5	توزيع عينة الدراسة حسب الشهادة.	48
6	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة الوظيفية.	49
7	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.	50

## قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة الاستبيان.	76-73
02	نتائج مخرجات الـ SPSS	77-78
03	شهادة الايزو الخاصة لمؤسسة السويدي للكابلات	79
04	شهادة الايزو الخاصة لمؤسسة صيدال انتيتوتوكال	80
05	شهادة الايزو الخاصة لمؤسسة صيدال	81
06	الهيكل التنظيمي لمؤسسة السويدي للكابلات	82
07	الهيكل التنظيمي الخاص بمؤسسة عريب للحليب	83

العلمة العالمة

### توطئة:

أصبح لمصطلح الجودة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية ومع شدة المنافسة أصبحت المؤسسات بحاجة ماسة إلى الارتقاء والتفكير في تحديث الأساليب وبعد أن كان هدف المؤسسات إشباع الطلب الكمي المتزايد بتحسينها للطاقة الإنتاجية، ومع ازدياد عدد المنتجين وحرية التبادلات التجارية، لم يتسنى للمؤسسات سوى تحسين أدائها والحفاظ على مكانتها في السوق من خلال المنتجات التي يتم تمييزها عن باقي المنتجات، فلم يبقى للمؤسسات إلى سلوكها لطريق الجودة، وتعد ضبط الجودة من أهم الأساسيات في تطور المؤسسات لأنها عملية بعيدة بالنسبة للمنتج أو الخدمة، هدفها اتخاذ إجراء معين بالنسبة للمنتجات أو الخدمات التي يتبين بعد الفحص والتدقيق أنها ليست بالمستوى المطلوب، وقد يكون هذا الإجراء رفض هذه المنتجات أو الخدمات والتخلص منها، وقد يتبع ذلك إجراءات لمعرفة أسباب الفشل، ولقسم ضبط الجودة داخل المؤسسات الدور الكبير في الحصول على الموصفات القياسية الخاصة وطالما دعمت الموصفات القياسية والجودة الأعمال بشكل أو بآخر، فالموصفات القياسية تعزز التوافق ويمكنها خفض التكاليف من خلال استعمال أجزاء وموصفات وأساليب موحدة، ويمكنها أيضا أن تسهل إنشاء صناعات جديدة وأن تسمح باستغلال تكنولوجيات جديدة. كما أن الموصفات القياسية أساسية للوصول إلى السوق والمحافظة عليه.

ولعل من الأسباب التي جعلت المؤسسات الاقتصادية تولي الأهمية البالغة لوظيفة التدقيق هو فصل الإدارة عن الملكية وكذا كبر حجم المؤسسات وظهور شركات متعددة الجنسيات والشركات الدولية التي تمتاز بتعدد مالكيها وتعقيد أنشطتها وعملياتها لذلك أصبح من الواجبات الأساسية للإدارة أن تضع نظام أو أداة رقابية إدارية تسمح من خلالها بإعطاء صلاحيات واستقلالية وتهيئة الجو المناسب للمدقق الداخلي في كشف الأخطاء والتلاعبات والانحرافات الحاصلة وإخطار الإدارة العليا بكل خطر من شأنه أن يمس بسمعة الشركة وحماية أصولها، انا لهذه الأنظمة الرقابية دورا مهما في التكفل بحسن سير العمل والالتزام بالسياسات والإجراءات والقوانين الموضوعة وتعليمات الإدارة العليا.

إن وظيفة التدقيق الداخلي تعتبر أداة رقابية إدارية تتحقق من سلامة الإجراءات والنظم الداخلية المطبقة في المشروع، وهي تقدم خدمات إلى الإدارة العليا حتى تساهم في ترشيد القرارات الإدارية، وفي الجزائر، بدأ اعتماد التدقيق الداخلي بصفة رسمية منذ 1988، وذلك من خلال القانون رقم 88-01 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، حيث نصت المواد 40-41-58 على ضرورة قيام المؤسسات بعمليات تدعيم للهيكل وتقييم دوري للمؤسسات الاقتصادية الوطنية، ومنه ضرورة توفر المؤسسة على قسم للتدقيق الداخلي.

وفي ظل هذه التطورات الخاصة أصبحت المؤسسات الاقتصادية تولي أهمية بالغة وفي أمس الحاجة لوظيفة التدقيق الداخلي وتكمن أهميته في اكتشاف الأخطاء والعيوب وتصحيح الانحرافات مع إبداء رأي فني محايد عن طريق المدقق الداخلي وإخطار الإدارة العليا بكل ما يحيط بها، إن للتدقيق الداخلي الدور الكبير في حصول

## المقدمة العامة

المؤسسات على المواصفات القياسية الخاصة بالجودة ايزو 9001، من خلال المعلومات التي يقدمها لقسم ضبط الجودة والتزام المؤسسة بتبني اساليب ومعايير جديدة من أجل ضبط جودتها وتحقيق أهدافها وذلك من اجل البقاء والاستمرار في السوق.

وبناء على ما سبق تم طرح الإشكالية الرئيسية كالتالي:

أولاً. إشكالية الدراسة:

إن أحد متطلبات الحصول على شهادة الايزو 9001 يتضمن ان تنفذ المؤسسات الحاصلة على هذه الشهادة تدقيقاً داخلياً على فترات مخططة لها للتأكد من ان نظام الجودة مطابقاً للمعايير. انطلاقاً مما سبق يتم طرح الاشكالية التالية:

ما هو دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة ايزو 9001 ؟

من الإشكالية الرئيسية يمكن طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية نوردتها في ما يلي:

1- كيف يمكن الاستفادة من التدقيق الداخلي ؟

2- ما مدى وعي واهتمام المؤسسات الاقتصادية بضبط جودتها ؟

3- ما هو الدور الذي يلعبه التدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسة الاقتصادية؟

ثانياً. فرضيات الدراسة:

بغية الإجابة على الإشكالية المطروحة و الأسئلة الفرعية يتم بصياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الاولى: يوجد تطبيق للتدقيق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية.

الفرضية الثانية: هناك التزام للمؤسسة بتبني اساليب ومعايير لضبط جودة من اجل البقاء والاستمرار في السوق.

الفرضية الثالثة: يوجد دور للتدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على الايزو بكل من "ولاية عين الدفلى وولاية المدية".

الفرضية الرابعة: توجد فروقات ذات دلالة احصائية في دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى الى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المسمى الوظيفي،....).

ثالثاً. أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

1. أصبحت جودة سلاحاً تنافسياً الأمر الذي جعل منها هدفاً استراتيجياً، يستدعي من المؤسسات التوجه

نحو الالتزام بالمعايير المحددة في شهادة الايزو، مما يزيد من دور التدقيق الداخلي في تقييم كفاءة وفعالية نظام الرقابة على الجودة (ضبط الجودة)؛

## المقدمة العامة

2. تسليط الضوء على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وكذلك تبيان الدور الذي يلعبه التدقيق الداخلي في ضبط جودة المنتجات والسعي لتحقيق وتقديم منتجات ذات جودة عالية تزيد من مكانة المؤسسة الاقتصادية في السوق.

رابعاً: أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على دور التدقيق الداخلي في تقييم وتقوم نظام الرقابة الداخلية وأهمية ذلك في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية؛
2. محاولة تشخيص الواقع العملي للمدقق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
3. تقديم اقتراحات تساعد المؤسسات عينة الدراسة على استخدام أفضل للتدقيق الداخلي مما يضمن لها ضبط الجودة وبالتالي الوصول الى اعلى مستويات الجودة والتفوق.

خامساً. متغيرات الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة في متغيرين اساسين احدهما مستقل والثاني تابع:

المتغير المستقل: يتمثل في التدقيق الداخلي.

المتغير التابع: يتمثل في ضبط الجودة.

المتغير الوسيط: المتغيرات الديمغرافية.

والشكل التوضيحي يلخص ذلك: الشكل رقم (1): نموذج الدراسة.



( الجنس، المسمى الوظيفي،.....الخ).

سادساً. مبررات اختيار الموضوع:

ان اختيارنا للموضوع لم يكن وليد الصدفة وإنما كان نتيجة لعدة اعتبارات منها:

- ✓ الميول الشخصي للبحث في مثل هذا النوع من المواضيع بهدف احتراف مهنة التدقيق في المستقبل؛
- ✓ ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وخاصة ضبط الجودة؛
- ✓ الاهتمام الشخصي بالموضوع نظرا لارتباطه بمجال تخصص " تدقيق ومراقبة التسيير "؛

## المقدمة العامة

✓ الدور الفعال والهام الذي تؤديه وظيفة التدقيق الداخلي في كشف وتحليل الأخطاء التي يقع فيها قسم ضبط الجودة؛

✓ نظرا لما يكتسبه موضوع الجودة من أهمية بالغة وقدرة عالية في تحديد استراتيجيات المؤسسة نحو تحقيق أهدافها خاصة بعد التحولات الاقتصادية التي شهدتها المحيط الذي تنشط فيه؛

✓ إثراء المكتبة الجامعية والإلكترونية بموضوع البحث؛

✓ الأهمية الكبيرة لقسم ضبط الجودة في المؤسسة الجزائرية؛

✓ النقص الكبير لتبني المفاهيم الحديثة للتدقيق الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

سابعاً. أدوات الدراسة ومصادر البيانات:

بغرض إتمام هذه الدراسة تم استخدام عدة مصادر لجمع البيانات لقد تنوعت البيانات والمعلومات التي

اعتمدنا عليها في الجزئين النظري والتطبيقي اعتمدنا في إنجاز هذا البحث على بعض الأدوات لغرض التوصل إلى

أهداف الدراسة واختبار فرضياتها على مايلي:

✓ الكتب التي صدرت في هذا المجال؛

✓ النشرات و المجلات العلمية المتخصصة؛

✓ المحاضرات و المداخلات؛

✓ استخدام شبكة الانترنت.

فيحين تم التركيز في الجزء التطبيقي بشكل اساسي على الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة للتحليل العلمي للموضوع.

وقد تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة والوصول إلى النتائج، بالاستعانة

بالأساليب الاحصائية التالية:

1. الوسط الحسابي: يقيس درجة اتفاق أفراد العينة واستجاباتهم لمحاور الدراسة؛

2. الانحراف المعياري: لقياس درجة تشتت البيانات؛

3. معامل الاختلاف: لقياس درجة الانسجام في اجابات أفراد العينة؛

4. معامل الارتباط: لمعرفة درجة العلاقة الخطية بين متغيرات الدراسة؛

5. اختبار كولموغوروف-سمرنوف: للتحقق من البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي test

Smirnov, Kolmogorov؛

6. تحليل الانحدار الخطي: لاختبار اثر المتغير المستقل (التدقيق الداخلي)، والمتغير التابع

(ضبط الجودة)؛

7. اختبار T-Test للعينات المستقلة؛





### 8. اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Anova.

ثامنا. منهج الدراسة:

للوصول الى الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات والتأكد من صحتها، أعتمد المنهج الوصفي، المنهج التحليلي.

فالمنهج الوصفي يقوم على تفسير الظواهر من خلال التطرق الى واقع الظاهرة المدروسة ووصفها وصفا دقيقا يعبر عن الظاهرة من الناحية الكيفية والكمية، حيث يختص التعبير الكيفي بوصف ظاهرة التدقيق الداخلي وضبط الجودة وبيان خصائصها في الجانب النظري في حين التعبير الكمي فيعكس الوصف الرقمي لظاهرة التدقيق الداخلي ويوضح مقدار ودرجة ارتباطه بضبط الجودة، وهذا ما يعكسه الجانب النظري.

أما المنهج التحليلي فيستخدم لتحليل ظاهرة الدراسة (التدقيق الداخلي وضبط الجودة) بالإعتماد على إحصائيات ووجهات نظر مختلفة، والنقد البناء للوصول الى النتائج المرجوة.

ثم استخدام دراسة الحالة بجمع البيانات والمعلومات حول المؤسسات عينة الدراسة للوصول إلى فهم اعمق لموضوع التدقيق الداخلي وواقع تطبيقه، وكيفية تأثيره على ضبط الجودة في المؤسسات محل الدراسة، وذلك بتجميع معلومات وحقائق باستخدام أدوات كالمقابلة والاستبيان.

تاسعا: حدود الدراسة: وتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

أ. **البعد المكاني:** تم إجراء هذه الدراسة الميدانية والتي "عين الدفلى، المدينة" كانت هذه شملت مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو بكل من ولاية "عين الدفلى، المدينة".

ب. **البعد الزمني:** امتدت فترة الدراسة الميدانية من شهر جانفي الى غاية شهر افريل 2016.

عاشرا: صعوبات الدراسة.

من خلال دراستنا للموضوع مرت بنا مجموعة من الصعوبات نذكر منها:

✓ صعوبة الحصول على المعلومات نظرا للسرية التي يلتزم بها المراجع في المؤسسة وهذا تماشيا مع وظيفته؛

✓ قصر فترة الدراسة مقارنة بحجم الموضوع؛

✓ نقص المراجع التي تناولت تدقيق الإنتاج؛

✓ عدم تجاوب بعض الموظفين وتماطلهم في الاجابة على الاستبيان.



إحدى عشر: تقسيمات البحث.

للإجابة عن الإشكالية الرئيسة والأسئلة الفرعية للموضوع واختبار صحة الفرضيات المعدة في أقسام الدراسة قسم هذا البحث إلى فصلين:

الفصل الأول يتعلق بالجانب النظري للموضوع حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول مس الجانب النظري والذي تناولنا فيه مجموعة من المفاهيم التي تخص التدقيق الداخلي وضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية، اما فيما يخص المبحث الثاني فقد تناول عدد من الدراسات السابقة من بينها دراسات عربية واجنبية التي تتعلق بموضوعنا. أما الفصل الثاني التطبيقي فقد تطرقنا من خلاله الى دراسة دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الايزو، ومن خلال هذه الدراسة الميدانية حاولنا من خلاله تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول سنتطرق الى الطريقة وأدوات الدراسة أما المبحث الثاني فسنحاول من خلاله وصف وتحليل ومناقشة النتائج.

# الفصل الأول

الأدبيات النظرية و التطبيقية للتدقيق الداخلي و ضبط الجودة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتدقيق الداخلي وضبط الجودة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.

### تمهيد:

إن التطور الذي شهدته المؤسسة في مختلف المجالات الاقتصادية وتوسع نطاق المبادلات التجارية عبر الزمن، الذي أدى بدوره إلى كبر حجمها وتشعب أعمالها ووظائفها مما نتج عنه فصل الملكية عن التسيير، وذلك حتم عليها تبني وظيفة جديدة داخل هيكلها التنظيمي تسمح لها بتطبيق مراقبة أو فحص دوري للوسائل الموضوعة تحت تصرف إدارة أو المديرية العامة قصد تسيير المؤسسة ومراقبة الوسائل المادية والبشرية، والمالية المستعملة وذلك من أجل تحديد الانحرافات والتلاعبات والأخطاء التي نتجت عن كثرة العمليات والمعلومات المتدفقة، ولذلك لابد من خلية أو قسم أو حتى مصلحة تخصص للتدقيق الداخلي في المؤسسة لتدقيق ومراقبة وتقييم أداء مختلف أقسامها الأخرى والمعلومات والعمليات التي تقوم بها.

فالهدف من التدقيق الداخلي يتمثل في التحقق من جودة المنتجات التي تتم بالمؤسسة مع التأكد من مدى صحتها ومطابقتها للمواصفات و المعايير، و مدى تطبيق الإجراءات الموضوعة من طرف الإدارة لتفادي مختلف الأخطاء وتصحيح حالات عدم التطابق و القصور في عملية الإنتاج بما يزيد من القدرة على ضبط تحسين جودة المنتجات.

سنحاول من خلال هذا الفصل تناول المفاهيم المرتبطة بالتدقيق الداخلي وضبط الجودة في المؤسسات

الاقتصادية كمايلي:

✓ **المبحث الأول:** الأدبيات النظرية للتدقيق الداخلي وضبط الجودة.

✓ **المبحث الثاني:** الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مفاهيم اساسية حول التدقيق الداخلي وضبط الجودة.

المطلب الأول: ماهية التدقيق الداخلي.

لقد شهد التدقيق الداخلي في السنوات الأخيرة اهتماما كبيرا وامتزادا من قبل المنشآت في جميع دول العالم حيث أصبح ذو أهمية بالغة في وقتنا الحالي باعتباره وسيلة للحد من التلاعبات، ومحاربة كل من الغش والإهمال، والأخطاء المهنية والمخالفات، فمن الممكن الارتكاز عليه في معرفة الوضعية الحقيقية للمؤسسة وتطورها ورفع كفاءتها الإنتاجية، سوف نتطرق في هذا المطلب الى الإطار النظري التدقيق الداخلي في المؤسسات وذلك من خلال توضيح مفهومه واهداف واهمية هذه الوظيفة داخل المؤسسة.

الفرع الأول: نشأة و مفهوم التدقيق الداخلي.

أولا. نشأة التدقيق الداخلي:

يرى المؤرخون أن ظهور التدقيق الداخلي يعود إلى أكثر من ستة آلاف سنة مضت، حيث يعتقد بوجود دليل على إن هناك أنظمة رسمية للتسجيل والتحقق، وبدأ الاهتمام بالتدقيق الداخلي يزداد في أوروبا في القرن الثامن عشر الميلادي نتيجة ظهور حالات كثيرة للغش، حيث اقتضت في بادئ الأمر على التدقيق المحاسبي للتأكد من صحة تسجيل العمليات المالية واكتشاف الأخطاء إن وجدت، ولكن مع تطور المشروعات وتعقد النشاطات وتنوعها في المؤسسات وتضاعف أحجام هذه الأخيرة أصبح من الضروري تطوير التدقيق الداخلي وتوسيع نطاقه بحيث يستخدم كأداة لفحص وتقييم مدى فاعلية الأساليب الرقابية ومدى الإدارة العليا بالمعلومات، وبهذا يصبح التدقيق الداخلي أداة تبادل المعلومات والاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة والإدارة العليا.<sup>1</sup>

المتتبع لتطور التدقيق يلاحظ تعدد وتنوع أشكال ومجال التدقيق فقد انحصرت أهدافه في المراحل الأولية في اكتشاف الغش والأخطاء والتلاعب وضاق نطاقه في العمليات المالية ليصبح اعم وأوسع لإجراء إيصال النتائج، يرجع بداية الاعتراف والاهتمام بالتدقيق الداخلي كمهنة إلى إنشاء معهد المدققين الداخليين في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1941م، وهذه الخطوة يمكن اعتبارها الخطوة الأساسية في مجال التجسيد المهني للتدقيق الداخلي، حيث ساهم منذ إنشائه في تطوير التدقيق الداخلي واتساع نطاق الانتفاع بخدماته.<sup>2</sup>

كما عمل هذا المعهد على تدعيم وتطوير التدقيق الداخلي عن طريق بذل الجهود المختلفة، حيث تم في عام 1947م إصدار قائمة تتضمن مسؤوليات التدقيق الداخلي صادرة عن (IIA) معهد المدققين الداخليين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مقدم عبيرت، أحمد نقاز، المراجعة الداخلية كأداة فعالة في اتخاذ القرار، المجلة الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، العدد الثاني، 2007، ص 62 .

<sup>2</sup> خلف الله الوردات، التدقيق الداخلي بين النظرية والتطبيق، وفقا لمعايير التدقيق الداخلي الدولية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2006، ص30.

<sup>3</sup> نسيم رشام، أهمية المراجعة الداخلية في المؤسسة، مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، غير منشورة، جامعة البويرة، الجزائر،

بجول سنة 1957، وكذلك سنة 1971 تطور نطاق ومسؤوليات التدقيق الداخلي بشكل كبير وأصبح يشمل العديد من الخدمات التي يقدمها للإدارة، وبحلول سنة 1978 اعتمد المعهد معايير الممارسة المهنية للتدقيق الداخلي بشكل رسمي، ولقد استهدفت هذه المعايير بصفة خاصة توحيد مهنة التدقيق الداخلي عبر العالم بأسره من خلال وضع آلية يتم خلالها الاعتراف الكامل بالتدقيق الداخلي كمهنة، حاليا أصبح التدقيق الداخلي بالغ الأهمية باعتباره أداة إدارية يمكن الاعتماد في ترشيد العملية الإدارية، حيث بدأ بمجال ضيق مقتصر على تدقيق القيود والسجلات المالية ثم اتجه بعد ذلك نحو المجالات الإدارية والتشغيلية.<sup>1</sup>

اما في الجزائر فيمكن القول أن هذه الوظيفة حديثة الاستعمال أو حتى حديثة الاعتراف بها كنشاط لا يمكن الاستغناء عنه، فلم ينص عليها المشرع الجزائري إلا في نهاية الثمانينات من خلال المادة 40 من القانون التوجيهي للمؤسسات رقم 01/88 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988 الذي ينص على انه "يتعين على المؤسسات الاقتصادية العمومية تنظيم وتدعيم هياكل داخلية خاصة بالمراقبة في المؤسسة وتحسين بصفة مستمرة أنماط سيرها وتسييرها".<sup>2</sup>

كما أكمل في نص المادة 58 على انه لا يجوز لأحد التدخل في إدارة وتسيير المؤسسة العمومية الاقتصادية خارج الأجهزة المشكلة قانونا والعاملة في إطار الصلاحيات الخاصة بها، تشكل كل مخالفة لهذا الحكم تسييرا ضمينا ويترتب عنها تطبيق قواعد المسؤولية المدنية والجزائية النصوص عليها في هذا الشأن.<sup>3</sup>

وتنص كذلك المادة 40 من القانون 01/91 على أن "المؤسسات الاقتصادية العمومية مدعوة لإقامة وتدعيم نظم داخلية لمراجعة المؤسسات وتحسين طرق أدائها بشكل ملحوظ".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> أحمد حلمي جمعة، التدقيق الداخلي والحكومي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2011، ص 161 .

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02، القانون 01/88، الصادرة بتاريخ 12 جانفي 1988، ص 109.

<sup>3</sup> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02، القانون 01/88، الصادرة بتاريخ 12 جانفي 1988، ص 127.

<sup>4</sup> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 20، القانون 01/91، الصادر 27 افريل 1991، ص 112.

ثانياً. مفهوم التدقيق الداخلي:

لقد أعطيت عدة تعاريف للتدقيق الداخلي نذكر منها :

يعتبر مفهوم التدقيق الداخلي من المفاهيم القديمة وليس بالجديد، فقد عرف منذ فترة زمنية غير قليلة حيث تعددت التعريفات التي تناولت التدقيق الداخلي وتدرجت حسب التطور التاريخي الذي لحق بهذه الوظيفة، ولقد قام الباحثين باستعراض بعض التعريفات المختلفة لها ومحاولة تتبع التغيرات التي طرأت عليها إلى ان استقرت على التعريف الذي أصدره معهد المدققين الداخليين عام 1999م، حيث قام معهد المدققين الداخليين (IIA) بتقديم أول تعريف للتدقيق عام 1947م في أول نشرة أصدرها التي جاء فيها ما يلي:

التدقيق الداخلي هو نشاط تقييمي مستقل يوجد في منظمة الأعمال لمراقبة العمليات المحاسبية والمالية، والعمليات الأخرى، من أجل تقديم خدمات وقائية وعلاجية للإدارة، وهو نوع من الرقابة هدفه فحص وتقييم فعالية وسائل الرقابة الأخرى. وهذا النوع من التدقيق يتعامل أساساً مع الأمور المحاسبية والمالية، ولكنه قد يتعامل بشكل ما مع بعض الأمور ذات الطبيعة التشغيلية.<sup>1</sup>

أما جمعية المحاسبة الأمريكية فقد عرفت المراجعة الداخلية على أنها "عملية منظمة ومنهجية لجمع وتقييم الأدلة والقرائن بشكل موضوعي، التي تتعلق بنتائج الأنشطة والأحداث الاقتصادية وذلك لتحديد مدى التوافق والتطابق بين هذه النتائج و المعايير المقررة وتبليغ الأطراف المعنية بنتائج المراجعة".<sup>2</sup>

التدقيق الداخلي هو نشاط مستقل وموضوعي واستشاري مصمم لزيادة قيمة المنظمة وتحسين عملياتها ويساعد التدقيق الداخلي للمنظمة على تحقيق أهدافها من خلال انتهاج مدخل موضوعي ومنظم لتقييم وتحسين فعالية إدارة المخاطر، الرقابة، وعمليات التدخل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> وليم توماس و أمرسون هنكي، المراجعة بين النظرية والتطبيق، تعريب احمد حجاج وكمال الدين سعيد، دار المريخ للنشر، السعودية، الطبعة الأولى، 1989، ص26.

<sup>2</sup> أحمد صالح العمرات، المراجعة الداخلية الإطار النظري والمحتوى السلوكي، دار البشير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1990، ص34.

<sup>3</sup> احمد حلمي جمعة، الاتجاهات المعاصرة في التدقيق والتأكيد، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2009، ص29.

حسب ما عرفه المعهد الفرنسي للمدققين والمراقبين الداخليين: "IFACI" التدقيق الداخلي هو عبارة عن فحص دوري للوسائل الموضوعية تحت تصرف الإدارة العليا قصد مراقبة وتسيير المؤسسة، هذا النشاط يقوم به قسم تابع إدارة المؤسسة ومستقل عن باقي الأقسام الأخرى إن الأهداف الرئيسية للمدققين الداخليين في إطار هذا النشاط الدوري هي إذن تدقيق فيما إذا كانت الإجراءات المعمول بها تتضمن الضمانات الكافية، أي ان المعلومات صادقة، العمليات شرعية، التنظيمات فعالة، الهياكل واضحة ومناسبة.<sup>1</sup>

من خلال هذه التعاريف المختلفة للتدقيق الداخلي يمكننا أن نستخلص تعريفا شاملا، إذ يعتبر التدقيق الداخلي وظيفة مستقلة داخل المؤسسة، يقوم بها شخص أو مجموعة أشخاص تابعين للمؤسسة، حيث تتمثل نشاطات هذه الوظيفة في القيام بعملية الفحص الدوري للوسائل الموضوعية تحت تصرف الإدارة العليا للمؤسسة، وهذا من أجل مراقبة السير الحسن للمؤسسة، والتحقق فيما إذا كانت الإجراءات والسياسات والقوانين المعمول بها تتضمن الضمانات الكافية وأن العمليات شرعية والمعلومات المقدمة للإدارة العليا عن مختلف الأنشطة داخل المؤسسة تكون صادقة وتسير وفقا للنظم الموضوعية.

#### الفرع الثاني: أنواع وخصائص التدقيق الداخلي.

. أولا. أنواع التدقيق الداخلي: وينقسم التدقيق الداخلي إلى ثلاثة أنواع هي:

**1- التدقيق المالي:** إن أحد الأهداف وراء التدقيق المالي هو مساعدة المدققين الخارجيين عند قيامهم بالتدقيق المالي التقليدي، وينتج عن هذه التدقيقات تقارير تظهر ما إذا كانت المعلومات المالية التاريخية قد عرضت لأطراف الخارجية مثل الدائنين وكذلك الإدارة بعدالة، ويمكن أن تشمل خصائص التدقيقات المالية الأتي:

- ✓ أن يكون هدف التدقيق المالي إضافة المصدقية لتمثل الإدارة في القوائم المالية؛
- ✓ إن المدقق شخص مستقل عن الإدارات الأخرى أي الأنشطة الأخرى لإدارة المؤسسة؛
- تكوين المدققين على أساس العدالة الشاملة، وذلك وفقا للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها والمقبولة قبولاً عاماً للقوائم المالية، وذلك على أساس الاختيار الاختباري؛
- ✓ في الوقت الذي يكون فيه المدققين غير متأكدين بشكل قطعي ما إذا كانت القوائم المالية صحيحة، فإن التدقيق المالي يمكن أن يقدم تأكيدا معقولا بان القوائم المالية خالية من التحريف المادي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بوتين محمد، المراجعة ومراقبة الحسابات من النظرية إلى التطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون بالجزائر، الطبعة الثالثة، 2008، ص15.

<sup>2</sup> نعيم دهمش، عفاف اسحق أبوزر، مداخلة بعنوان: الضوابط الرقابية والتدقيق الداخلي في بيئة تكنولوجيا المعلومات، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس (اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 2005، ص4.



## 2-تدقيق الالتزام:

يهدف إلى التحقق من مدى الالتزام بالأنظمة والقوانين المعمول بها والإجراءات الموضوعة من طرف المؤسسة، وتقع على إدارة التدقيق الداخلي عبء:

- ✓ التأكد من تطبيق القوانين و اللوائح والتعليمات التي تصدرها المؤسسة؛
- ✓ الإلمام الكامل بالقوانين واللوائح والتعليمات العامة؛
- ✓ رقابة مدى التزام الإدارات المختلفة بتطبيق النظام الداخلي في إدارتهم.<sup>1</sup>

## 3- التدقيق التشغيلي:

ويطلق عليها أيضا التدقيق الإداري، وتدقيق الأداء والتدقيق الوظيفي وجميعها تشير لوصف عملية التدقيق الداخلي التي تهدف إلى تقييم العمليات التشغيلية لوظيفة أو نشاط معين، وعلى اختلاف المصطلحات يشير التدقيق التشغيلي إلى الفحص والتقييم الشامل لعمليات المشروع بهدف إعلام الإدارة إذ كانت العمليات المخططة قد نفذت وفق السياسات والخطط المتعلقة بالأهداف كما يتضمن أيضا تقييم مدى كفاءة استغلال الموارد المتاحة، ويعد التدقيق التشغيلي أوسع من مجال التدقيق الداخلي التقليدي الذي كأن يركز على التدقيق المالي والمحاسبي، إذ يقوم المدقق بتدقيق كافة النشاطات داخل المنظمة المالية وغير المالية لتحديد مواطن الضعف في الأداء للعمل على معالجتها أو الحد منها.<sup>2</sup>

## ثانيا. خصائص التدقيق الداخلي:

يعتبر التدقيق الداخلي وظيفة مستقلة عن باقي النشاطات والعمليات التي تخضع لفحص المدقق الداخلي، وهذا الاستقلال يعد موضوعية نتائج وتوصيات المدقق الداخلي، ومدى ملاءمتها، ومدى قبولها والاعتماد عليها، وبدون استقلالية تكون هذه النتائج والتوصيات بعيدة عن الموضوعية. يتميز التدقيق الداخلي بالخصائص التالية:

1. وظيفة تقييم مستقلة: يعني أن يكون المدقق الداخلي مستقلا عن الأنشطة التي يقوم بمراجعتها؛
2. وظيفة استشارية: تمنح إدارة و مجلس إدارة الشركة بالدراسات والاستشارة المناسبة لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب؛<sup>3</sup>

<sup>1</sup> خلف الله عبد الوردات، مرجع سبق ذكره، ص56.

<sup>2</sup> خالد امين عبد الله، التدقيق والرقابة في البنوك، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص126.

<sup>3</sup> كريمة بابا عيسى، أثر فعالية التدقيق في حوكمة الشركات، مذكرة ماستر، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، غير منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014، ص5،4.

**3. وظيفة تأكيدية :** تعمل على تقييم كفاية وفعالية نظام الرقابة الداخلية بناء على نتائج تقدير المخاطر لتطمئن بأن هذه المخاطر مفهومه ويمكن التعامل معها في الوقت المناسب؛

**4. وظيفة موضوعية :** يعني أن يقوم المدقق بأداء عمله دون تحيز ويمارس التجرد والعدالة في جمع وتقييم أدلة الإثبات والنتائج وتعتبر الموضوعية خاصية أساسية فهي تسمح للمدقق أن يوفر خدمات التأكد والاستشارة إلى مجلس الإدارة وجمع الأطراف ذات المصلحة في المنشأة.<sup>1</sup>

**ثالثا. الخدمات التي يقدمها التدقيق الداخلي:**

يقدم التدقيق الداخلي العديد من الخدمات وأهمها:

**1. خدمات وقائية:** حيث تقوم وظيفة التدقيق الداخلي بالتأكد من وجود حماية كافية لأصول الشركة، وحماية السياسات الإدارية من الانحراف عند التطبيق الفعلي لها؛

**2. خدمات تقويمية:** حيث تعمل وظيفة التدقيق الداخلي على قياس وتقييم فعالية نظم الرقابة وإجراءاتها في الشركة، وكذا مدى الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعية؛<sup>2</sup>

**3. خدمات إنشائية ( بناءة ):** حيث تتمثل دور التدقيق الداخلي في مساعدة إدارة المؤسسة على توفير المعلومات اللازمة على الانظمة الموضوعية داخل الشركة، كما أنها تطمئن الإدارة على سلامة ودقة المعلومات المقدمة لها؛

**4. خدمات علاجية:** تتمثل في الإجراءات والأساليب التي يكتشفها او التوصيات التي قد يتضمنها تقرير تدقيقه والخاصة بإصلاح وعلاج أوجه القصور أو أوجه الضعف في مختلف نظم المؤسسة.<sup>3</sup>

**الفرع الثالث: أهمية وأهداف التدقيق الداخلي.**

**أولا. أهمية التدقيق الداخلي:** هنالك أهمية بالغة لوظيفة التدقيق الداخلي وتكمن هذه الأهمية فيما يلي:

تعتبر وظيفة التدقيق الداخلي من أهم الوظائف التي تتميز بها الشركات الحديثة حيث أشار بعض الباحثين إلى أن سنة واحدة من التدقيق الداخلي توازي عمل ثلاث سنوات من التدقيق الخارجي.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> كريمة بابا عيسى، مرجع سبق ذكره، ص5، 4.

<sup>2</sup> خالد راغب الخطيب، مفاهيم حديثة في الرقابة المالية والداخلية في القطاع العام والخاص، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص 133، 136.

<sup>3</sup> محمد السيد سرايا ، أصول وقواعد المراجعة التدقيق الإطار النظري -المعايير والقواعد- مشاكل التطبيق العلمي، كلية التجارة جامعة الإسكندرية، مصر، ط1، 2007، ص128، 129.

<sup>4</sup> عبد الفتاح الصحن وآخرون، الرقابة والمراجعة الداخلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1998، ص189.

ولا شك أن أهمية التدقيق الداخلي تكمن في مدى قدرة هذه الوظيفة على إضافة القيمة حيث نص التعريف الذي وضعه معهد المدققين الداخليين بوضوح على أن قيام التدقيق الداخلي بدوره الاستشاري ولتأميني وانه يهدف بالأساس إلى إضافة القيمة للشركة، ووضعه المعهد كهدف نهائي واستراتيجي لوظيفة التدقيق الداخلي، وأشار المعهد إلى أن إضافة القيمة يتم من خلال تحسين وزيادة فرص انجاز أهداف المنظمة وتحسين الإجراءات والعمليات وتخفيض المخاطر إلى مستويات مقبولة.<sup>1</sup>

إزدادت أهمية التدقيق الداخلي، في وقتنا الحالي، في الشركات بصورة ملحوظة وذلك لمجموعة من الأسباب أهمها:

- ✓ زيادة حجم المشروعات، التعقيد في أنظمتها الإدارية و الإنتاجية؛
- ✓ زيادة عدد الشركات المتعددة الجنسيات؛
- ✓ انتشار فروعها في العديد من البلدان وما رافق ذلك من تعقيدات في أنظمتها المالية و المحاسبية؛
- ✓ حاجة إدارة المؤسسة إلى بيانات دورية ودقيقة لرسم السياسات والتخطيط وعمل القرارات؛
- ✓ حاجة إدارة المؤسسة إلى حماية وصيانة أموال المؤسسة من الغش و السرقة و الأخطاء.

أن أهمية وظيفة التدقيق الداخلي تعود للخدمات التي تقدمها للإدارة في مختلف المجالات، حيث تعتبر هذه الوظيفة كصمام الأمان بيد الإدارة، ويتم وصفها أحيانا " بعيون الإدارة وآذانها"، حيث أصبح التدقيق الداخلي نشاطا تقويميا لكافة الأنشطة والعمليات في الشركة وذلك بهدف تطوير هذه الأنشطة ورفع كفاءتها الإنتاجية.<sup>2</sup>

من ناحية أخرى شهدت السنوات الأخيرة تغيرات كبيرة في أنشطة ملكية المؤسسات التي تركزت في يد عدد قليل من المستثمرين الذين نادوا بضرورة التغيير في المواصفات الإدارية والإجراءات والأساليب الرقابية بما يحقق الحماية لمصالحهم، ولقد جاء تقرير لجنة تريداوي الذي أصدر سنة 1987م تلبية رغباتهم-أي رغبات المستثمرين- حيث نص التقرير على ضرورة وجود لجان مراجعة مستقلة وفاعلة، وإشراف دقيق للجان المراجعة للتأكد من استقلالية كل من المراجع الخارجي والمراجعين الداخليين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد فلاق، التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001، المؤتمر الدولي الثاني لمهنة التدقيق في الجزائر، جامعة سكيكدة، 2010، ص5.

<sup>2</sup> كمال محمد سعيد كامل النونو، مدى تطبيق معايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، مذكرة الماجستير، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص25.

<sup>3</sup> فتحي رزق السوافري و آخرون، الاتجاهات الحديثة في الرقابة والمراجعة الداخلية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، القاهرة، 2006، ص145.

ثانياً. أهداف التدقيق الداخلي:

تتمحور أهداف التدقيق الداخلي فيممل يلي:

- ✓ التأكد من مدى ملائمة وفعالية السياسات وإجراءات الضبط الداخلي المعتمدة لبيئة وظروف العمل في الشركة والتحقق من تطابقها؛
- ✓ التأكد من التزام الإدارات والدوائر في الشركة خلال ممارسة أعمالها بتحقيق الأهداف والسياسات والإجراءات المعتمدة خلال فترة زمنية أو مالية معينة؛
- ✓ اقتراح الإجراءات اللازمة لزيادة كفاءة وفعالية الدوائر التنفيذية والأنشطة في الشركة، تأكيداً للمحافظة على الممتلكات والموجودات؛
- ✓ التأكد من صحة البيانات المالية وغير المالية ذات العلاقة ومدى الاعتماد عليها، من خلال مراجعة وفحص العمليات ودراسة الضبط الداخلي وتقييم إدارة المخاطر وتدقيق البيانات المالية؛<sup>1</sup>
- ✓ مراجعة إجراءات تقييم كفاءة رأس المال الموظف في الشركة؛
- ✓ التحقق من تنفيذ الخطط الموضوعة والسياسات الإدارية من قبل الإدارة العليا للمشروع وتقييمها وإبداء الرأي؛
- ✓ التأكد من أن المعلومات المعروضة على الإدارة دقيقة وكافية وأنها من واقع مستندات صحيحة وسليمة؛
- ✓ التحقق من وجود حماية كافية للأصول المشروعة ضد الفقد أو السرقة؛
- ✓ الحكم على إمكانية الاعتماد على البيانات المحاسبية والإحصائية واتخاذها أساساً للقرارات الإدارية الناجحة؛
- ✓ تقييم عمل الأفراد ومدى قدرتهم على تحمل المسؤولية؛
- ✓ التأكد من الالتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها؛
- ✓ إعداد تقارير مفصلة دورية على الأقل فصيلة أو نصف سنوية بأعمال التدقيق ولرفعها إلى اعلي سلطة تنفيذية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> داوود يوسف صبح، دليل التدقيق الداخلي وفق المعايير الدولية، اتحاد المصارف العربية للنشر، بيروت لبنان، 2010، ص 49، 50.

<sup>2</sup> مونة هجيرة، واقع المراجعة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية من منظور إدارة المخاطر، مذكرة لاستكمال متطلبات نيل ماستر أكاديمي في علوم التسيير، ورقة، 2013، ص 11.

يمكن تقسيم أهداف المراجعة الداخلية إلى هدفين هما:

**1. أهداف الحماية:** المراجعة تهدف بالدرجة الأولى إلى حماية وخدمة الإدارة في تحقيق أغراضها، فعن طريق التدقيق الداخلي تتم مراجعة جميع العمليات المالية في المشروع وذلك لغرض مساعدة الإدارة العليا في التوصل إلى أقصى كفاية إنتاجية ممكنة ولتحقيق ذلك يتم التأكد مما يلي:

✓ تقييم كفاءة استخدام الموارد والأصول من الناحية الاقتصادية؛

✓ التحقق من أن المصروفات لا تنفق إلا في الأغراض الهامة والتأكد من تحصيل الإيرادات.<sup>1</sup>

**2. أهداف البناء (التطوير):** يتمثل هذا الهدف في وظيفة المراجعة التي تعد وظيفة رقابية علاجية وإرشادية إذ يتم اقتراح الخطوات اللازمة لتصحيح نتائج الفحص والمطابقة وتقديم النصح للإدارة من أجل اتخاذ قرارات سليمة وفعالة، وعلى ذلك يعمل المراجع الداخلي على فحص وراجعة وتتبع وتحديد وتحليل النتائج الايجابية والسلبية، ووضع الحلول لها والقيام بعملية التشخيص الممكنة، أين يتم تحديد نقاط القوى والضعف ورفع كل هذا بتوصيات ومقترحات إلى الإدارة.<sup>2</sup>

#### الفرع الرابع: معايير التدقيق الداخلي.

تتم أنشطة التدقيق الداخلي في بيئات ثقافية وقانونية واقتصادية متباينة، ويتم تنفيذها داخل شركات تباين أهدافها وأحجامها وهيكلها التنظيمية، ومن خلال أشخاص مختلفين، وكل تلك الفروق والاختلافات قد تؤثر على ممارسة أنشطة المراجعة الداخلية، لذا يجب إخضاع معايير المراجعة الداخلية إلى عملية تقييم وتطوير مستمرة لضبط عمل المراجع الداخلي.

ويتكون الإطار العام لمعايير الممارسة المهنية التدقيق الداخلي التي وضعها معهد المراجعين الداخليين (IIA) عام 1978 وتم تعديلها عام 1993 من خمسة معايير عامة، تم تبويبها في خمسة مجموعات وتتضمن 25 معيار فرعي، وكجزء من استجابة الأزمات المالية العالمية والمستجدات التي حصلت في الاقتصاد العالمي و لتطوير دور التدقيق الداخلي، وتحقيق هذا الأمر من خلال تطوير معايير التدقيق الداخلي، وتنفيذاً لهذا الأمر أصدر معهد المراجعين الداخليين «IIA» معايير حديثة سنة 2003 وأصبحت نافذة اعتباراً من سنة 2004، إذ أصدرت معايير المراجعة الحديثة إلى قسمين وهما:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نادر شعبان السواح، المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 29، 30.

<sup>2</sup> صديقي مسعود، احمد نثار ، المراجعة الداخلية ،الجزائر الوادي، مطبعة مزوار، 2010، ص76، 75.

<sup>3</sup> Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, **The Institute Of Internal Auditors.**

2015, pp 2-27.

## 1. معايير الصفات سلسلة الألف:

وهي عبارة عن مجموعة مكونة من أربعة معايير رئيسية صادرة من معهد المراجعين الداخليين والتي تتناول سمات وخصائص الشركات والأفراد الذين يؤدون أنشطة المراجعة الداخلية، وشملت على الأهداف والصلاحيات والمسؤوليات (وثيقة التدقيق الداخلي) ، الاستقلالية والموضوعية، البراعة وبذل العناية المهنية والرقابة النوعية وبرامج التحسين وهي كما يأتي:<sup>1</sup>

- **معيار رقم 1000** الغرض من المسؤوليات الملقاة على عاتق القائمين بأنشطة التدقيق الداخلي والغرض من السلطات الممنوحة لهم ووجوب تدوينها رسمياً في لائحة التدقيق الداخلي التي يتم اعتمادها من أعلى سلطة في الشركة؛
- **معيار رقم 1100** الاستقلالية بالنسبة لأنشطة التدقيق الداخلي والموضوعية في أداء هذه الأنشطة و في إبداء الرأي النهائي للمراجعين؛
- **معيار رقم 1200** البراعة في أداء المراجع الداخلي لأنشطة التدقيق الداخلي، وبذل العناية المهنية اللازمة في تأديتها؛
- **معيار رقم 1300** جودة التدقيق الداخلي وخضوعها لعمليات التقييم والتحسين.<sup>2</sup>

**2. معايير الأداء سلسلة الألفين:** وهي عبارة عن سبعة معايير رئيسية صادرة من معهد المدققين الداخليين والتي تصف أنشطة التدقيق الداخلي، وتضع المقاييس النوعية التي يمكن أن يقاس بها أدائها وشملت على إدارة نشاط التدقيق الداخلي (الخطة السنوية)، طبيعة العمل، تخطيط للمهمة، تنفيذ المهمة، إيصال النتائج، مراقبة ورصد مراحل الإنجاز وقبول إدارة المخاطر.

وتنطبق كل من معايير الصفات ومعايير الأداء على خدمات التدقيق الداخلي بشكل عام، بينما معايير التنفيذ (Standards) Implementation (سلسلة nnnn.Xn) فتتولى تطبيق معايير الصفات ومعايير الأداء على أنواع وحالات محددة مثل اختبارات الإذعان وفحص الغش والتدليس والتقييم الذاتي للرقابة، ويتم وضع معايير التطبيق بالأساس لأعمال التوكيد) أشير لها بحرف A متصلاً برقم المعيار مثل A1.1130) وأعمال الاستشارة (أشير لها بحرف C متصلاً برقم المعيار مثل C1.1130). ومما سبق، نجد أن أهم التطورات التي حدثت في معايير المراجعة الداخلية وهذا حسب آخر إصدار للمعايير لسنة 2008 من طرف معهد المراجعين الداخليين (IIA) والتي تم إدراجها والمعايير التي يتم من خلالها قياس أداء تلك الأنشطة هي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جمعة احمد حلمي، المدخل إلى التدقيق الحديث، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005، ص 9.

<sup>2</sup> جمعة احمد حلمي، التدقيق الداخلي والحكومي، مرجع سبق ذكره، ص 86، 85.

<sup>3</sup> براهمة كثر، دور التدقيق الداخلي في تفعيل حوكمة الشركات، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2014، ص 73، 74.

- **معيار رقم 2000** إدارة نشاط التدقيق الداخلي والتي تقع مسؤولية مراقبتها على مدير قسم المراجعة في الشركة، وينبغي أن تتميز هذه الإدارة بالكفاءة والفاعلية لتمكين المراجعة الداخلية من خلق قيمة إضافية للشركة؛
- **معيار رقم 2100** طبيعة عمل التدقيق الداخلي، إذ يجب على نشاط التدقيق الداخلي أن يقوم بالتقييم وبالمساهمة في تحسين إدارة المخاطر والرقابة و السيطرة؛
- **معيار رقم 2200** تخطيط مهمة العمل، هذه المعايير تتناول أهم الاعتبارات التي يجب أن يأخذها المراجع عند التخطيط لمهمة المراجعة من حيث تحديد الأهداف ونطاق العملية؛
- **معيار رقم 2300** أداء مهمة العمل، إذ ينبغي على المراجعين الداخليين أن يقوموا بتحديد وتحليل وتقييم وتسجيل معلومات كافية لتحقيق أهداف المهمة التي يتولون القيام بها؛
- **معيار رقم 2400** توصيل النتائج، إذ ينبغي على المراجع الداخلي أن يقوم بإيصال نتائج العمل التدقيقي بالوقت والطريقة المناسبين.
- **معيار رقم 2500** متابعة التقدم، وهذه المهمة تقع على مدير قسم التدقيق الداخلي الذي ينبغي أن يكون حريصا على أن يؤسس نظام للعمل ويتولى مسؤولية الحفاظ عليه ومراقبته وإيصال النتائج للإدارة؛<sup>1</sup>
- **معيار رقم 2600** قبول الإدارة للمخاطر، بما أن تقويم وتحسين إدارة المخاطر أصبح نشاط عمل التدقيق الداخلي حيث ينبغي على مدير قسم التدقيق في الشركة التأكد من المستوى الذي تتقبله الإدارة من المخاطر، وإذا أحس أنه أعلى من المستوى الذي يمكن للشركة أن تتحمله عليه أن يناقش الموضوع مع الإدارة العليا، وإذا لم يتم حله يتم رفعه لمجلس الإدارة للتوصل للحل المناسب.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عائشي حفيظة، دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية، مذكرة لاستكمال متطلبات نيل ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة غرداية، 2014، ص26.

<sup>2</sup> مسعود درواسي وضيف الله محمد الهادي، حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة سعد دحلب، 2012، ص9.

## المطلب الثاني: الإطار النظري ولمفاهيمي لضبط الجودة.

لقد أصبح الإهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، وذلك لاعتبارها لغة عالمية للتمييز بين السلع والخدمات المتداولة، فأصبحت تحظى باهتمام خاص لكونها الوظيفة الأولى وأسلوب حياة لكل مؤسسة لتمكينها من الحصول على ميزة تنافسية تساعد على البقاء والاستمرار والنمو في محيطها المعاصر، وستتطرق في هذا المطلب إلى مختلف التعاريف التي أعطيت للجودة وأبعادها ومراحل تطورها إلى غاية ظهور ضبط الجودة وذلك من خلال التطرق إلى مفهوم ضبط الجودة وأهميتها وأهدافها واستعراض أهم خطواتها.

### الفرع الأول: مفهوم الجودة وأبعادها.

#### أولاً. مفهوم الجودة:

تنسب الجذور التاريخية للاهتمام بالجودة في عصور بالغة القدم في التاريخ، وفي العصر الحديث أخذ موضوع الجودة اهتماماً وتطوراً واسعاً منذ الحرب العالمية الثانية حتى الآن. لقد حفز على مثل ذلك التطور عوامل عديدة أبرزها إنشاء المنافسة في هيئة الأعمال الغربية ثم الدولية، وظهور التكتلات الاقتصادية في ظل التطور التكنولوجي في جميع الميادين والاتجاه نحو العولمة لذا استجوب على منظمات الأعمال الاتجاه نحو التميز من خلال الجودة للخروج من المنافسة السعوية الجادة، وهذا ما أدى إلى تطور مفاهيم الجودة.

اهتم الباحثون والمختصون بمفهوم الجودة فنتجت عدة تعاريف نذكر منها:

يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية Quality التي يقصد بها طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلاحيته. وصلابته وكانت Qualités تعني قديماً الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والأوابد التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور للأغراض التفاخر بها، أو استخدامها لأغراض الحماية، وحدثنا تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة.<sup>1</sup>

لقد عرفت الجودة على أنها مدى المطابقة مع المتطلبات أو المواصفات، فكلما كانت مواصفات المنتج

مطابقة لمتطلبات الزبون، كلما كان المنتج ذو نوعية جيدة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر، ط1، عمان، 2006، ص16، 15.

<sup>2</sup> محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2006، ص19.



فالدين الإسلامي الحنيف أعطى اهتماما واسعا في التوكيد على العمل الجاد والنافع وهو ما نصت عليه الآية الكريمة" (وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون) "التوبة الآية 105.

أما السيرة النبوية الشريفة فهي غنية بالأحاديث الشريفة التي تعظم العمل. فيقول النبي محمد صلى الله عليه وسلم" إن الله كتب الإحسان في كل شيء" ويقول صلى الله عليه وسلم". " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه.<sup>1</sup>

معهد الجودة الفيديرالي الأمريكي" فإنه عرف الجودة بأنها أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستهلك (Consommateur) في معرفة مدى تحسن الأداء.<sup>2</sup>

ويمكن تعريف الجودة بمعناها العام على أنها إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات زبائنها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا للإنتاج لسلعة وتقديم خدمة وإيجاد صفة التميز فيها.<sup>3</sup>

من خلال هذه التعاريف قمنا باستخلاص مفهوم الجودة وتم استنتاج أنها مرتبطة بمدى مطابقة المنتج لمواصفات معينة في شكل مخططات أو تصميمات معينة، من أجل تلبية حاجات ورغبات المستهلكين لكسب صفة التميز عن باقي المنتجات، لهذا كانت المؤسسات تنافس حول وضع أفضل التصميمات والمواصفات لمنتجاتها.

<sup>1</sup> محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة مصر، 2012، ص13، 12.

<sup>2</sup> مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر، عمان، 2007، ص28.

<sup>3</sup> عمر وصفي عقلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، 2001، ص17.

ثانياً. أبعاد الجودة:

كما هو الحال بالنسبة لمفهوم الجودة لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول الأبعاد أو الجوانب التي تحدد مستوى الجودة.

- 1- الأداء: خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة؛
  - 2- المظهر: خصائص المنتج الثانوية تمثل الصفات المضافة إلى المنتج كجهاز التحكم عن بعد؛
  - 3- المطابقة: الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة أو المعايير الصناعية؛
  - 4- الاعتمادية: مدى ثبات الأداء بمرور الوقت أو بمعنى آخر متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل؛
  - 5- الصلاحية: (العمر التشغيلي المتوقع) حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق؛
  - 6- الخدمات المقدمة: حل المشكلات و الاهتمام بالشكاوي بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح ويمكن قياس هذه الخدمات على أساس سرعة وكفاءة التصحيح؛
  - 7- الاستجابة: مدى تجاوب البائع مع العميل مثل لطف وكياسة البائع في التعامل مع العميل؛
  - 8- الجمالية: إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة لديها كالتشطيبات النهائية الخارجية؛
  - 9- السمعة: الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج كأن يحمل العميل فكرة أن المنتج الذي يشتريه من أفضل.<sup>1</sup>
- هذا وهناك من يميز بين ثلاث أبعاد للجودة والتي تتمثل في :

- أ. جودة التصميم: ويقصد بها توافر مجموعة معينة من الخصائص الملموسة وغير الملموسة في تصميم المنتج؛
- ب. جودة الأداء(الاعتمادية): وتتمثل في قدرة المنتج على إرضاء الزبون لأطول فترة ممكنة؛
- ج. جودة الإنتاج: ويقصد بها جودة ظروف الإنتاج، وجودة العمليات الإنتاجية ويطلق على جودة الإنتاج أحيانا جودة المطابقة ويقصد بها جودة التصميم مع ظروف وعمليات الإنتاج في المؤسسة، هذا التطابق يكون له نتائج إيجابية على الجودة الكلية فتحدد كل من جودة الأداء يضمن توازنا بين ما يريده المستهلك من جهة وبين ظروف وإمكانيات المؤسسة في المجال الإنتاجي من جهة أخرى.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص22.

<sup>2</sup> محمد الصبري، الجودة الشاملة طريقك للحصول على شهادة الايزو، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص18.

الفرع الثاني: نشأة ومفهوم ضبط الجودة.

أولاً. التطور التاريخي لمفهوم ضبط الجودة:

يعود الاهتمام للجودة مع ظهور الثورة الصناعية وتزايد الاعتماد على الآلة، والتوسع الهائل في حجم المصانع، ومع الطلب المتزايد على حجم الإنتاج، كان الاهتمام منصب على تحسين مستوى الإنتاجية وحجم الإنتاج وقد مرت بمراحل أساسية هي:

**1. مرحلة المعاينة: (الفحص و التفتيش).**

اقتزنت هذه الفترة بمرحلة الإدارة العلمية للعمل "لتيلور" الذي كان يهدف إلى الرفع من مستوى الكفاءة الإنتاجية داخل المصنع عن طريق التخصص و الفحص والنمطية وتبسيط العمل وتقسيمه. كما دعا إلى ضرورة الفصل بين وظيفة الإنتاج ووظيفة التفتيش.

و يمكن القول هنا انه في هذه المرحلة انقسمت وظيفة الجودة بين العامل الذي يقوم بالإنتاج و المفتش الذي يقوم بفحص المنتجات بغرض التقليل من المعيب وفصل المعيبات عن المنتج النهائي لأنه لا يمنع من وقوع الخطأ.<sup>1</sup>

كان التركيز على التحديد الواضح لمواصفات المنتج بالإضافة إلى تحديد الخطوات اللازمة لصنع المنتج، و بالتالي فإن المنتجات المطابقة للمواصفات الفنية يمكن تسليمها إلى العميل، أما المنتجات غير المطابقة للمواصفات الفنية فإنها إما أن تتلف أو يعاد العمل عليها أو يتم بيعها بأسعار أقل، إن عملية فحص المنتج كانت تركز فقط على اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها.<sup>2</sup>

**2. مرحلة الرقابة على الجودة:**

شهدت هذه المرحلة تحولاً حاسماً تمثل باستخدام علم الإحصاء في الرقابة على الجودة، فقد أدركت الشركات الصناعية بأن القيام بنشاط الفحص أصبح غير كافي، و إنما عليها البحث عن أساليب أكثر تأثيراً ليصبح المنتج بمستوى الجودة المرغوبة، فكان التغيير باتجاه السيطرة على الجودة إحصائياً وزود الفاحص بأدوات و أساليب إحصائية مثل لوحات السيطرة و عينات القبول بدلاً من الفحص الشامل، لتحليل عملية التشغيل و مخرجاتها وبذلك يتحول الفحص إلى دور مميز أكثر كفاءة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بومدين يوسف، إدارة الجودة الشاملة و الأداء المتميز، مجلة الباحث، جامعة بومرداس، عدد5، 2007، ص29.

<sup>2</sup> محمد البشير الغوالي، أحمد علماوي، إدارة الجودة الشاملة مدخل فعال لتحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية، ملتقى الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ورقة،

نوفمبر 2011، ص3.

<sup>3</sup> محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، جامعة السراء الخاصة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005، ص18.

يقصد بمراقبة الجودة أنشطة وأساليب العمليات التي تستخدم لإتمام متطلبات الجودة، واتسمت هذه المرحلة ببناء أساليب إحصائية مستخدمة يمكن من خلالها أداء أنشطة مراقبة الجودة، إن التركيز على الإنتاج الكبير أدى إلى ظهور الأساليب الإحصائية وتطوير استخدامها في مجال مراقبة الجودة، فخلال الحرب العالمية الثانية وضعت عدة معايير ومواصفات لتطبيق مراقبة الجودة الإحصائية في مجال صناعة الأسلحة بالولايات المتحدة الأمريكية.<sup>1</sup>

وقد ظهرت في عام 1956م على يد feigenbaum وتميزت هذه المرحلة بما يلي:

- ✓ الاهتمام بدراسة تكلفة الجودة والقرار الاقتصادي المحدد لمستوى الجودة؛
- ✓ الاهتمام بقياس جودة السلع المتعددة القطع وخلو التصميم من الخلل؛
- ✓ ظهور مفهوم ضبط الجودة ( النواة الحقيقية لحركة إدارة الجودة الشاملة ).<sup>2</sup>

### 3. مرحلة توكيد (ضمان) الجودة:

اتسمت هذه المرحلة التاريخية بالتركيز على أهمية الجودة و التأكيد على اعتبارها ميزة تنافسية للمنتجات السلعية و الخدمية، إضافة لبروز ظاهرة البعد الشامل للنوعية من حيث التركيز على المرحلة الصفرية و التكاليف المرتبطة بالجودة، واعتبار البعد الاقتصادي للجودة من أهم المعايير التيتم اعتمادها بذا الشأن، واعتبرت الجودة سلاحا تنافسيا للعديد من المنظمات الاقتصادية، كما برز التأكيد على أهمية التصميم و دقة المطابقة بين التصميم للسلع و المنتجات و بين الأداء المراد انجازه بحيث أصبح النظر للجودة في هذه المرحلة يتم في ضوء ثلاث اعتبارات هي:

- 1- دقة التصميم؛
- 2- دقة الأداء؛
- 3- دقة المطابقة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بوزيد نصيرة، إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، مذكرة لاستكمال شهادة الماجستير تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان، 2011، ص8.

<sup>2</sup> محمد عبد العال النعيمي، إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص52.

<sup>3</sup> محمود خضير كاظم، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2002، ص30.

#### 4.مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة في عام 1980، ومازال مستمرا في التطور لحد الان. وكانت أسباب ظهورها حسب المحللين والباحثين هي:

✓ تزايد شدة المنافسة العالمية؛

✓ اكتساح الصناعة اليابانية للأسواق وخاصة في البلدان النامية؛

✓ خسارة الشركات الأمريكية والأوروبية لحصص كبيرة من الأسواق وحتى اسواقها الداخلية.<sup>1</sup>

والتي ظهرت مع تقدم الفكر الإداري وزيادة التحديات، وتقوم على الإيمان بأن الجودة الشاملة للخدمة وما يرتبط بها من رضا المستفيدين يمثل مفتاح النجاح لأية منظمة، ويتطلب الأمر من أي منظمة ثلاثة خصائص هي:

✓ فهم ما يريده المستفيد وإشباع احتياجاته وقت طلبها وبأقل تكلفة؛

✓ مجاراة التغيير في الجوانب التكنولوجية و السياسية و الاجتماعية؛

✓ توقع احتياجات المستفيدين في الفترات الزمنية المستقبلية.<sup>2</sup>

#### ثانيا. مفهوم ضبط الجودة:

تعددت و تنوعت تعريفات ضبط الجودة و سنتناول بعض هذه التعاريف من أجل وضع هذا المفهوم في إطاره المفاهيمي:

تعرف ضبط الجودة على أنها عملية بعدية بالنسبة للمنتج أو الخدمة، هدفها اتخاذ إجراء معين بالنسبة للمنتجات أو الخدمات التي يتبين بعد الفحص والتدقيق أنها ليست بالمستوى المطلوب، وقد يكون هذا الإجراء رفض هذه المنتجات أو الخدمات والتخلص منها، وقد يتبع ذلك إجراءات لمعرفة أسباب الفشل، وتوصيات للتصحيح.<sup>3</sup>

وتعني أن هنالك رقابة أثناء وبعد الإنتاج ، فيتم اكتشاف وإزالة أي عناصر معيبة، ويمكن وصف ضبط الجودة بأنه : نظام رقابة لضمان الحفاظ على المعايير الصحيحة في صناعة السلع، ويتم بالفحص العشوائي الدوري على المنتجات، كما يعرف (Juran) ضبط الجودة ويعتبرها على أنها احد العمليات الإدارية الرئيسية الثلاث في إدارة الجودة الشاملة وعرفه بأنه "إجراء إداري يتضمن عمليات الرقابة والضبط للمحافظة على استقرار الأوضاع وتجنب التغييرات المفاجئة وإبقاء الأمور تحت السيطرة".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عمر وصفي عقلي، المنهجية المتكاملة للإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، 2001، ص28.

<sup>2</sup> محمد عبد الفتاح محمد، إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، 2008، ص30.

<sup>3</sup> سوسن شاكر مجيد، عواد محمد الزبادات، إدارة الجودة الشاملة، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط2، 2015، ص19.

<sup>4</sup> راتب جليل صويص، غالب جليل صويص، إدارة الجودة المعاصرة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2009، ص 40.

هي مجموعة من الاجراءات المنظمة التي تتبعها المؤسسة لقياس الجودة الحقيقية للأداء السلعة ومقرنتها بالمواصفات المحددة لها والاجراءات التصحيحية التي قد تتخذ في حالة وجود انحراف وانما الوسيلة التي تضمن ادارة الشركة من خلالها الحصول على مستوى مقبول من الجودة لمنتجاتها يتلاءم ويتطابق مع المواصفات المحددة وباقل سعر ممكن، وذلك من خلال التفتيش المستمر والاجراءات التصحيحية.<sup>1</sup>

ويمكن تعريف ضبط الجودة أيضا بأنه الأساليب والأنشطة والعمليات المستخدمة لتلبية متطلبات الجودة والمهادفة إلى مراقبة العمليات والحد من أسباب الأداء غير المقبول في جميع مراحل تحقيق المنتج للوصول إلى الفعالية الاقتصادية المرجوة، وينظر عادة إلى ضبط الجودة على أنه وسيلة للكشف عن العيوب وليس لمنع حدوثها فهو يعتمد بشكل أساسي على التفتيش الذي يعتمد بدوره على المفتشين الذين يقومون بفحص عينات من المنتج، إما بشكل دوري أو بعد تصنيع دفعة منه بهدف الكشف عن الوحدات المعيبة.<sup>2</sup>

ومن خلال هذه التعاريف يمكننا عطاء تعريف شامل لضبط الجودة هي الاستخدام الانسب لأساليب و الأنشطة لتحقيق وتحسين جودة المنتج، والتي تكمن أساسا في دقة المواصفات وحسن التصميم للمنتج بناءً على المواصفات المحددة سلفا لمقابلة المعنى الكامل لها مع الفحص الدور للتحديد المطابقة ومراجعة الاستخدام لتوفير المعلومات او خدمة لمراجعة المواصفات إذا لزم ذلك.

### الفرع الثالث: أهمية واهداف ضبط الجودة.

#### أولا. أهمية ضبط الجودة:

إن لضبط الجودة أهمية كبيرة تتجلى في ما يلي :

- ✓ تساعد مراقبة الجودة على تحسين العلاقات بين المورد وعملائه، إذ سيمكنهم ويطمئنهم ان الشحنات الواردة منه ستكون بدرجة الجودة المطلوبة؛
- ✓ تمكن مراقبة الجودة المورد من تخفيض كمية المواد الهالكة والخردة، مما يحقق له وفورات قد يترتب عليها تخفيض الأسعار التي يبيع بها إلى العلماء؛
- ✓ أن وجود نظام دقيق للمراقبة بالمنظمة سيوفر على العميل القيام بالتفتيش الكامل على الشحنات الواردة إليه، كما يؤدي إلى زيادة رضاه وولائه لمنتجات المنظمة؛<sup>3</sup>

<sup>1</sup> فتحي احمد يحي العالم، نظام إدارة الجودة الشاملة والموصفات العالمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010، ص30.

<sup>2</sup> . أحمد الخطيب و رداح الخطيب، الاعتماد و ضبط الجودة في الجامعات العربية، عالم الكتب الحديث، عمان الأردن، 2010، ص40.

<sup>3</sup> فريد كورتل، آمال كحيل، الجودة وأنظمة الايزو، دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان الاردن، ط 1، 2012، ص91.

- ✓ تبسيط جميع عمليات التصنيع مما يساعد على الحصول على إنتاج متجانس ومتماثل في مستوى الجودة؛
- ✓ رفع كفاءة استخدام الآلات الإنتاجية مع زيادة إنتاجية العاملة؛
- ✓ توفير ظروف الأمان والسلامة في العمل؛
- ✓ تركيز أعمال التصميم والإنتاج على عدد أقل من المواد والأجزاء والمكونات مما يهيئ للإنتاج بمستوى عال من الجودة؛
- ✓ تطوير وتحسين وتنويع العمليات الإنتاجية ورفع مستوى الأداء؛
- ✓ اختيار أنسب الخامات وأكفأ عمليات التصنيع وأمثلة الظروف الإنتاجية بما يكفل توفير ضمان قوى الإنتاج ذو مستوى مرغوب؛
- ✓ الضمان التام لانتظام وثبات مستوى جودة المنتج.<sup>1</sup>

### ثانياً. أهداف ضبط الجودة:

- يهدف نظام الرقابة على الجودة إلى ما يلي:
- ✓ تخفيض نسبة مردودات المبيعات بسبب انخفاض مستوى الجودة؛
- ✓ المحافظة على درجة تطابق المنتج النهائي مع مواصفات التصميم الأصلية التي تم وضعها لهذا المنتج؛<sup>2</sup>
- ✓ رفع الإنتاج السليم يؤدي إلى زيادة الأجر الحافز في حالة إتباع ربط الأجر بكمية الإنتاج وجودته؛
- ✓ تقليص شكاوى المستهلكين من خلال السعي باستمرار في تطوير وتحسين الجودة؛
- ✓ الإسراع بتقديم الخدمات للمستهلكين والاستجابة السريعة للمتطلبات الزبائن؛
- ✓ تقليل حجم المعيب في المواد المشتراة حتى لا يؤثر ذلك على درجة جودة المنتجات النهائية؛<sup>3</sup>
- ✓ اعتبار الجودة مسؤولية جميع الأفراد العاملين في المنظمة وإتاحة المجالات الواسعة أمامهم في اتخاذ القرارات التطويرية والتحسين المستمر في الانجاز؛
- ✓ التركيز باستمرار على جودة الاداء المحقق، إذ أن سبل المطابق بين الأداء الفعلي والمعايير المحددة سلفاً لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال مواصلة العمل في تحسين الأداء من خلال: الدورات التدريبية التطويرية، إدخال التقنيات المتطورة في الأداء وتعزيز سبل الدعم المتواصل للعاملين في المنظمة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> توفيق محمد عبد المحسن، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1998، ص73.

<sup>2</sup> مؤمن سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط2، 2015، ص103.

<sup>3</sup> يوسف حجي الطائي وآخرون، نظام إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار البازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص105.

<sup>4</sup> كحيله أمال، استخدام الأدوات الإحصائية في الرقابة على جودة المنتجات، مذكرة ماجستير تخصص تسيير و اقتصاد مؤسسة، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة،

2007، ص60، 63.

ثالثاً. عناصر ضبط الجودة:

يمكن تصنيف عناصر ضبط الجودة الى مايلي:

- 1-وضع مواصفات للمنتج: ويشمل أبحاث التسويق وترجمتها لمواصفات فنية تستعمل في تصميم المنتج وتخطيط وتطوير العمليات الإنتاجية؛
- 2-ضبط جودة المواد المدخلة: من مواد خام أو نصف مصنعة وقطع غيار الصيانة إلى غير ذلك وضبط الأنشطة الشرائية لها؛
- 3-ضبط جودة المنتج أثناء التشغيل: عن طريق التحكم في العمليات ومراقبة وصيانة المعدات والوسائل الإنتاجية؛
- 4-ضبط جودة المنتج النهائي: بإجراء عمليات الفحص والاختبار على المنتج قبل بيعه، إضافة للتغليف والتعبئة والتخزين والنقل وكذلك ضبط ومعايرة أجهزة القياس والفحص؛<sup>1</sup>
- 5-ضبط جودة المنتج بعد البيع: تمثل هذا بالاعتمادية المعولية؛
- 6-ادارة الجودة : تمثل النواحي الإدارية المتصلة برفع وتحسين مستوى الجودة (مسؤولية الجودة، التدريب و الحوافز إلى غير ذلك).<sup>2</sup>

الفرع الرابع: خطوات وأنواع ضبط الجودة.

أولاً. الخطوات العملية لضبط الجودة:

توجد خمسة خطوات لضبط الجودة ذات أهمية قصوى في منع عيوب الإنتاج وهي :

- أ. تحديد مستويات الجودة المطلوبة(تصميم المنتج): أي وضع المواصفات التي تخص المنتج نوعاً وقيمة والتي تتفق مع التصميم الذي تم وضعه، وفي هذه الحالة يجب أولاً تحديد نوع الخواص الموجودة بالمنتج وتحديد أهم الخواص التي تتأثر جودة السلعة بها بدرجة كبيرة؛
- ب. قياس خصائص الجودة للمنتج: هذا الأمر يحتاج إلى اخذ عينات بانتظام من خط الإنتاج، حيث تلعب طريقة سحب العينات دوراً هاماً في هذه الحالة ثم القيام بالقياسات المطلوبة؛<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد العال النعيمي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص41.

<sup>2</sup> محمد عيشوني، مقدمة عن ضبط الجودة، قسم التقنية الميكانيكية، 2004، ص11.

<sup>3</sup> المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، ضبط الجودة، مقدمة عن الجودة، تخصص ميكانيك، الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، المملكة العربية السعودية، 2010، ص3، 4.



ج. مقارنة القياسات الفعلية بمثيلاتها المحدد بالموصفات: عن طريق الأساليب المختلفة لضبط الجودة الإحصائي؛

د. تقييم وتحليل الاختلافات بين المواصفات والنتائج الفعلية: بمعرفة الأسباب التي أدت إلى الانحرافات في نتائج القياسات ( أي حدوث عدم المطابقة للمواصفات)؛

هـ. اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لعدم المطابقة الحادثة: وذلك عن طريق اتخاذ الإجراءات الفورية لتصحيح عدم المطابقة للمواصفات ثم معالجة الأسباب الجذرية لمنع حدوث عدم المطابقة مرة أخرى على المدى البعيد.<sup>1</sup>

### ثانياً. أنواع ضبط الجودة:

هناك ثلاثة أنواع من ضبط الجودة تحقق في حال وجودها مجتمعة مفهوم ضبط الجودة الشاملة TQM وهي:

- 1- الرقابة الأمامية على الجودة: وهي منع دخول المدخلات التي لا تتوفر بها الشروط المطلوبة؛
- 2- الرقابة الحالية على الجودة: هي رقابة خط الإنتاج للعمليات وخاصة لدى الانتقال من عملية لأخرى. وهي هامة لان تكلفة التنفيذ غير السليم باهظة؛
- 3- الرقابة الخلفية على الجودة: وتتم بعد تصنيع المنتجات للتأكد من استيفائها للمواصفات، وفي حال اكتشاف عيب أو خطأ تعاد لإصلاحها أو لاستبعادها.<sup>2</sup>

ويتم ايضا تطبيق الرقابة على الجودة وفق المراحل التالية:

1. التخطيط: من أهم وسائل التخطيط الموازنة التقديرية لإنتاج، حيث تظم الأهداف، الموارد المتاحة، او القيود؛
2. الإعلان و النشر: بعد إعادة الموازنة يتم توزيعها على مختلف الجهات المعنية بالرقابة؛
3. القياس و المقارن: بمعنى قياس النشاطات، ثم مقارنتها بالمستويات التي تم تحديدها في الموازنة؛
4. التصحيح: تقوم الإدارة المختصة باتخاذ الإجراءات اللازمة بعد إبلاغها بالانحرافات الموجودة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> المؤسسة العامة للتعليم الفني و التدريب المهني، مرجع سبق ذكره، 20، ص 4.3.

<sup>2</sup> محمد عبد العال النعيمي، مرجع سبق ذكره، ص 45.

<sup>3</sup> حسن علي علي، الإدارة الحديثة للمنظمات الأعمال، دار حامد للنشر، عمان الاردن، ط 3، 1999، ص 29.

## المطلب الثالث: دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة.

إن الاهتمام بضبط الجودة في بيئة الأعمال اليوم أصبح مطلب أساسي لإضفاء الثقة في التعامل بين المؤسسات من ناحية وبين المؤسسات والأطراف الأخرى كالزبائن والموردين والموظفين والمساهمين من ناحية أخرى، لأن الهدف الرئيسي للجودة هو الوصول إلى رضا الزبون بتوفير منتجات ذات جودة عالية وتحقيق أفضل ربحية للمؤسسة. هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن وجود مدققين داخليين على قدر كبير من المهارة والتعليم والتدريب، يؤثر تأثيراً كبيراً على مستوى الجودة والارتقاء بالمنتج مع العلم أن المدقق الداخلي ليس مسؤولاً عن إنجاز السلع والخدمات ولا يشرف على الشخص الذي ينجزها، وإنما يجب عليه التعاون الكامل مع إدارة ضبط الجودة في سبيل الوصول إلى الغاية المرجوة. وقد أضحي معلوماً أن التدقيق الداخلي يعتبر أداة من أدوات ضبط الجودة، إذ لا بد على المدقق الداخلي الإلمام بمعايير الجودة وتوثيقها من خلال إعطاء درجة من الاستقلالية لمعايير الجودة عن الوحدات، وعليه فإن نطاق عمل التدقيق الداخلي توسع ليشمل تدقيق مدى التزام الوحدات بالمواصفات والشروط اللازمة للحصول على شهادة الجودة وإعداد تقرير بنتائج هذا التدقيق ورفعها إلى الإدارة العليا لاتخاذ الإجراءات اللازمة للمحافظة على تطبيق متطلبات الجودة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> دراسة أمينة سعيدان بعنوان، التدقيق الداخلي كأداة لضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص 12.

حدثت العديد من التطورات في بيئة الأعمال، الأمر الذي أدى إلى المزيد من المتطلبات من التدقيق الداخلي، حيث أصبح هناك ضرورة للالتزام بمعايير المواصفات القياسية ISO-9001 للجودة، وهو الأمر الذي يشير إلى زيادة دور التدقيق الداخلي في كافة التغييرات التي تحدث داخل المؤسسة.

إن 2-2-8 متطلب من متطلبات الأيزو 9001 إصدار 2000 والخاص بالتدقيق الداخلي ينص على أنه يجب على المؤسسة تنفيذ تدقيق داخلي على فترات مخططة لتحديد ما إذا كان نظام إدارة الجودة: أ- مطابقاً للترتيبات المخططة ومتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية ومتطلبات نظام إدارة الجودة المحددة بواسطة المؤسسة.

ب - مطبق بفاعلية والمحافظة عليه من خلال تخطيط برامج التدقيق، مع الأخذ بعين الاعتبار حالة وأهمية العمليات والأماكن التي سيتم تدقيقها، بالإضافة إلى نتائج التدقيق السابقة، ويجب أن تحدد معايير ومجال وأساليب التدقيق المتبعة.

كما يجب إنشاء إجراء موثق لتحديد المسؤوليات والمتطلبات اللازمة لتخطيط وتنفيذ التدقيق وكذلك تقارير نتائجه والمحافظة على سجلاته.

فحسب الإرشادات التوجيهية الصادرة من معهد المدققين الداخليين في المملكة المتحدة (IIA- UK\_2004)، الارشاد رقم 44 الفقرة 3-4 حيثما يوجد خيار لتطبيق الأيزو أو المعايير البريطانية فإن قسم التدقيق الداخلي يجب أن ينفذ ما يسمى بالتدقيق ما قبل التصديق Pre-certification Audit وهذا يعني أنه:

- 1- يمكن للتدقيق الداخلي أن يدقق عمليات إدارة الجودة الشاملة؛
- 2- تبادل الأفكار مع أعضاء التدقيق الداخلي قد يخلق فرصاً للتحسين المستمر؛
- 3- يمكن لنظام الجودة أن يوفر مدخلات للتدقيق الداخلي؛
- 4- يمكن للتدقيق الداخلي أن يقوم بدور الناصح والمرشد لإدارة الجودة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد فلاح، مرجع سبق ذكره، ص 8، 9.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.

سنسعى من خلال هذه الدراسة الى إبراز أهم الدراسات السابقة التي تتمحور حول موضوع دراستنا أو أحد جوانبه، والتي تناولت التدقيق الداخلي ودوره في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية، حيث تضم هذه الدراسات دراسات عربية وأخرى أجنبية.

المطلب الأول : الدراسات السابقة العربية.

1. دراسة فاطمة بعوج بعنوان: " دور التدقيق الداخلي في تفعيل اتخاذ القرار"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015.

هدفت هذه الدراسة وخلصت الى إن التدقيق الداخلي يعد من الوظائف الأساسية في المؤسسة التي تعتمد عليها الإدارة العليا ومختلف المصالح والأقسام كمصدر للمعلومات والبيانات التي تتميز بالمصداقية والجودة. ومن هنا يمكن القول أن الدراسة تهدف إلى معرفة دور التدقيق الداخلي الذي يقوم به في تفعيل اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، باعتبار أن اتخاذ القرار عملية تقوم بها الإدارة العليا ( متخذ القرار) وذلك بشكل دائم أنه يعتبر أساس أعمال المؤسسة، فهو نقطة البداية لأي نشاط في المؤسسة، ويتضح دور التدقيق الداخلي في إضفاء المصداقية للمعلومات والبيانات التي تقوم على أساسها عملية اتخاذ القرار. حيث يحتل التدقيق الداخلي أهمية كبيرة على المستوى الداخلي إذا يتم من خلاله تقييم مختلف الأساليب الرقابية التي تمارسها المؤسسة في اتخاذ قراراتها.

خلصت الدراسة إلى أن التدقيق الداخلي يساعد في خلق الثقة بين مصالح المؤسسة والإدارة العليا باعتبار أن التدقيق الداخلي هو المرجع الأساسي للمعلومات والبيانات الدقيقة لاتخاذ القرارات السليمة والمناسبة وذلك من خلال التوجيه والرشاد الذي يقدمه المدقق الداخلي لمتخذ القرار.

2. دراسة أمينة سعيدان بعنوان : "التدقيق الداخلي كأداة لضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المدقق الداخلي في ضبط الجودة بالمؤسسات الاقتصادية وتسهيل الضوء على أدوات ضبط الجودة في إزالة أسباب الأداء غير المرضي داخل المؤسسة .وقد تم اعتماد استمارة الاستبيان لقياس العلاقة بين المتغيرين في أربعة مؤسسات اقتصادية حائزة على شهادة الأيزو. ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن التدقيق الداخلي أداة إدارية تستخدم لتحديد فعالية النظام الخاص بضبط الجودة لدى إدارة المؤسسة، كما توصلنا إلى أنه لا يوجد ضبط كافي للجودة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة. استنادا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة إذ يقترح الباحث من خلال هذه الدراسة تنظيم دورات تدريبية حول إدارة الجودة للعاملين والسعي إلى تعزيز وظيفة التدقيق الداخلي ورفيها بالمؤسسة.

3. دراسة عماري صبرينة بعنوان: "دور المراجعة الداخلية في الرقابة على تكاليف الجودة"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المراجعة الداخلية في الرقابة على تكاليف الجودة وكانت الدراسة بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة حيث تجلت هذه الدراسة في توزيع استبيانات، حيث تم توزيعها على عينة من عمال موظفي المؤسسة من إداريين، ومهنيين، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن المراجعة الداخلية ونتائجها في المؤسسة محل الدراسة جاءت مستوياتها إيجابية، وتبين أن هناك دور كبير للمراجعة الداخلية يساهم في الرقابة على تكاليف الجودة، وقد خلصت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات والاستنتاجات بأن لوظيفة المراجعة الداخلية دور في تقييم نظام الرقابة الداخلية ومراجعتها لمستوى الجودة وذلك من خلال تحليل تكاليف الجودة التي تعد الأداة التي تساهم في التحسين المستمر للمراجعة مع ضرورة التركيز على تكاليف الجودة الرديئة والاهتمام بتلبية احتياجات الزبائن و تحسين صورة المؤسسة.

4. دراسة محمد فلاق بعنوان: "التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات العمومية الاقتصادية الحاصلة على شهادة الجودة الايزو 9001"، وهي مداخلة بجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، 2010.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وظيفة التدقيق الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الحاصلة على شهادة الجودة الايزو 9001، كما حاولت تحليل العلاقة بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة. وقد تم تطوير استبانة من عينة الدراسة المتمثلة في المدققين الداخليين ومراقبي الجودة في عشرة مؤسسات عمومية اقتصادية حاصلة على شهادة الايزو 9001. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن هناك اختلافا في الأدوار التي يمكن إضافتها إلى التدقيق الداخلي ليكمل وظائف وأعمال ضبط الجودة "تدقيق الجودة الداخلي" في المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية بعد الحصول على شهادة الايزو 9001، بحيث يمارس التدقيق الداخلي مهام جديدة بالنسبة له مرتبطة بنظام إدارة الجودة.

كما توصلت إلى وجود علاقة تنسيق ذات دلالة إحصائية بين أعمال التدقيق الداخلي وأعمال ضبط الجودة "تدقيق الجودة الداخلي" عند تقييم أنظمة إدارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية الحاصلة على شهادة الايزو 9001.

5. دراسة ناظم حسن عبد السيد بعنوان: "دور التدقيق الداخلي وفقاً للمفاهيم والاتجاهات الحديثة في الرقابة على تكاليف الجودة ومؤشراتها (دراسة ميدانية في معمل الاسمنت بطاسلوحة)"، مجلة العلوم، الاقتصادية، الكلية التقنية الإدارية بالبصرة، العراق، العدد 26، 2010.

تهدف هذه الدراسة الى إبراز الدور الكبير الذي يلعبه التدقيق الداخلي في الرقابة على تكاليف الجودة والالتزام بالمعايير والمؤشرات المالية والتشغيلية ذات العلاقة من خلال التعرف على مفهوم التدقيق الداخلي وفقاً للمفاهيم والاتجاهات الحديثة وتحديد كلف الجودة وتصنيفاتها ومؤشراتها بما يمكن من السيطرة على حالة التوازن بين متطلبات الجودة وما يترتب عنها من تكاليف، و ضمان دقة حساباتها وهو ما يعزز القدرة التنافسية للشركة.

حيث طبقت الدراسة على معمل إسمنت طاسلوجة في مدينة السليمانية- العراق -، عن طريق توزيع استمارة استبيان على عينة من أقسام التكاليف، التدقيق الداخلي، قسم الجودة، قسم الإنتاج. وتمثلت الدراسة فيما يلي:

- ✓ التدقيق يعمل على تحديد المجالات المختلفة التي تعمل على تحسين الجودة؛
- ✓ التدقيق التشغيلي هو التدقيق المعتمد للالتزام بالمؤشرات المالية والتشغيلية والرقابة على تكاليف الجودة؛
- ✓ محدودية نطاق التدقيق التقليدي تشكل قصورا في قدرته الرقابية على كلف الجودة ومؤشراتها المالية والتشغيلية.

6. دراسة كحيلية أمال بعنوان: " استخدام الأدوات الإحصائية في الرقابة على جودة المنتجات"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2007.

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص الأدوات الإحصائية وتحليلها وتبيان دورها في تقليص الانحرافات والعيوب ما يؤدي إلى زيادة التحكم في الجودة وتحسين النوعية وذلك من خلال الدور الذي تلعبه هذه الأساليب في كشف الأخطاء وتقويمها وكذا زيادة ضبط العمليات والأنشطة بما يتوافق مع أهداف المؤسسة ثم الوصول إلى تحقيق أقصى درجة من الجودة وهذا ما يقلل التكاليف المترتبة عن قلة التحكم وكثرة العيوب وهي ما تسمى بتكاليف اللاجودة، حيث طبقت الدراسة على شركة الخزف الصحي بالمليلة - الجزائر - كنموذج للمؤسسات الصناعية الجزائرية.

7. دراسة صفوت"محمد صالح" يوسف التل بعنوان: "التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية الحاصلة على شهادة الجودة الأيزو 9001"، مذكرة درجة الماجستير في المحاسبة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2007.

إن الهدف من هذه الدراسة هو محاولة التعرف على دور وظيفة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية الحاصلة على شهادة الجودة الأيزو 9001، كما تحاول تحليل العلاقة بين التدقيق الداخلي و(ضبط الجودة)، عند تقييم أنظمة إدارة الجودة في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، الحاصلة على شهادة الأيزو 9001، وقد حاولت هذه الدراسة الاجابة على تساؤلات حول نقاط الاختلاف/التشابه الرئيسة بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة في الشركات الصناعية المساهمة العامة التي تحمل شهادة الجودة الأيزو 9001، وكذلك العلاقة بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة حول فاعلية نظام إدارة الجودة في الشركات الصناعية المساهمة العامة.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.

Douglas F, Prawitt: "Managing the Internal Audit Function",

The Institute of Internal Auditors, Research Foundation, 2003.

تهدف هذه الدراسة إلى الدور الذي تلعبه وظيفة التدقيق الداخلي في توضيح مختلف الجوانب التي تمسها ووظيفة التدقيق الداخلي وأيضا تبين هذه الدراسة العلاقة التي تربط التدقيق الداخلي وبرامج ضمان الجودة، والتي توصلت إلى انه يجب على مدير التدقيق الداخلي أن يعمل جاهدا في الحفاظ على ضمان الجودة وبرامج التحسين التي تغطي كافة جوانب أنشطة التدقيق الداخلي واستمرارية المراقبة لضمان فعاليتها، ويمكن مراقبة برامج ضمان الجودة عن طريق تبني والالتزام بالمؤسسات لمعايير الدولية للتدقيق الداخلي وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:

- ✓ يجب أن يساعد البرنامج ووظيفة التدقيق الداخلي في زيادة قيمة وتحسين أنشطة وعمليات المؤسسة.
- ✓ يجب أن تعمل برامج الجودة في مساعدة وظيفة التدقيق الداخلي على الالتزام بالمعايير الدولية للتدقيق الداخلي.

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تبين لنا أنها خلصت إلى التعرف على دور التدقيق الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001 والتركيز على ضبط الجودة داخل هذه المؤسسات ودور الذي يلعبه قسم الجودة في تحسين جودة المنتجات، وكذلك من خلال هذه الدراسات تبين لنا أهمية التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية. وسنحاول من خلال ذلك تقديم أوجه الاختلاف و الشبه بين دراستنا و الدراسات السابقة و من ثم إبراز ما يميزها عن الدراسات السابقة .

1. أوجه الشبه و الاتفاق:

- أما فيما يخص أوجه الشبه بين موضوع دراستنا و الدراسات السابقة:
- ✓ التطرق للوظائف الحديثة للتدقيق الداخلي و الدور الكبير الذي يلعبه في المؤسسة؛
- ✓ التطرق أيضا الى ضبط الجودة والايزو 9001 وكيفية تحسين جودة المنتجات؛
- ✓ التطرق أيضا إلى التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001؛
- ✓ تتفق دراستنا مع معظم الدراسات السابقة في استخدام نفس المنهج الوصفي، التحليلي، وايضا دراسة الحالة ( المؤسسات الاقتصادية).

2. أوجه الاختلاف:

✓ تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث قطاع التطبيق والفترة الزمنية التي تم التطبيق بها وبيئة التطبيق؛

✓ تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث العينة؛

✓ تختلف من حيث الفصل بين مفهوم تدقيق الجودة وضبط الجودة.

3. اما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

✓ ما يميز دراستنا هو توضيح الدور الكبير الذي يقوم به قسم ضبط الجودة في المؤسسة؛

✓ أبرزت هذه الدراسة أهم الأعمال التي يقوم بها المدقق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية؛

✓ تتميز هذه الدراسة بالتطرق إلى العلاقة التي تجمع بين التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة و انعكاساتها على تحسين جودة المنتجات.



خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل توصلنا إلى تحليل التدقيق الداخلي وضبط الجودة بصفة عامة مركزين على نشأة ومفهوم التدقيق الداخلي، المعايير المهنية الخاصة به إضافة إلى ذكر أنواعه وأهدافه بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية. هذا من جهة ومن جهة أخرى ألقينا الضوء على نشأة ومفهوم ضبط الجودة، ثم حاولنا عرض الخطوات العملية لضبط الجودة، وانتقلنا بعد ذلك إلى أهداف وأهمية وعرض أهم خصائص ضبط الجودة في المؤسسة الاقتصادية، أما آخر نقطة تم تناولها فكانت توضيح العلاقة بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة من خلال إبراز دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة والدور الكبير الذي يلعبه التدقيق الداخلي في ضبط الجودة داخل هذه المؤسسات وعلاقته بقسم ضبط الجودة في تحسين جودة المنتجات .

وسنحاول من خلال الفصل الموالي إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية من أجل التحقق من دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة وذلك بدراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الأيزو 9001، والمتواجدة بولاية "عين الدفلى، المدية" من خلال توزيع الاستبيان نسعى من خلاله إلى الإجابة على إشكالية الدراسة وإثبات فرضياتها.

# الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

تمهيد:

بعد تطرقنا إلى الدراسة النظرية ومعالجتنا إشكالية الدراسة قمنا بإسقاط الأمور النظرية على ارض الواقع. هذا من خلال الدراسة التي قمنا بها في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو، وذلك لمحاولة معرفة دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. و من خلال هذا الفصل الخاص بالجانب التطبيقي لهذه الدراسة سنتناول عرض منهج الدراسة والأفراد ومجتمع الدراسة وعييتها، وكذا أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها، ووصفها وتحليلها وثبات صدقها، كما يتضمن وصفا للإجراءات التي قمنا بها في تقنين الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمدنا عليها في التحليل ثم إبراز أهم النتائج والتوصيات.

لذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

✓ المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة.

✓ المبحث الثاني: وصف وتحليل ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة.

سنعرض من خلال هذا المبحث منهجية الدراسة المستخدمة، ومجتمع الدراسة وعينته، وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية و فحص أداة الدراسة من حيث صدقها و ثباتها.

المطلب الأول: طريقة الدراسة.

الفرع الأول: منهجية الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها و من ثم تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث هدفت من خلال هذه الدراسة إلى بحث دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة بالمؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001، وسنقوم بتطبيق ذلك كله على اربع (04) مؤسسات اقتصادية حاصلة على شهادة الايزو(شركة كابلات السويدي، مجمع صيدال انتر وبيكال، مؤسسة تحويل المعادن، مؤسسة ملبنة عريب)، حيث اشتملت الدراسة في جانبه الميداني على الاستبيان والمقابلة، وقد تم توزيع استمارات استبيان تتعلق بحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع دراستنا، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية "SPSS Statistics v19 Portable IBM SPSS" بهدف الوصول لمؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل مشكلة الدراسة.

1. أساليب جمع البيانات والمعلومات: تم الاعتماد على مصادر أولية وأخرى ثانوية في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذا الفصل نذكر منها:

1.1 المصادر الأولية لجمع البيانات والمعلومات: وتم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) النسخة رقم (19) وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة والاستعانة ببرنامج (EXCEL) بهدف الوصول إلى الدلالات ذات قيمة التي تدعم موضوع الدراسة.

2.1 المصادر الثانوية لجمع البيانات والمعلومات: وتم الحصول عليها من خلال مراجعتنا للدوريات والمنشورات الورقية والالكترونية والرسائل الجامعية والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة والتي ساعدتنا في جميع مراحل الدراسة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

شملت مجتمع الدراسة مجموعة من موظفي الأقسام المختلفة لادارت والمتمثلة في قسم المراجعة، قسم ضبط الجودة، قسم مراقبة التسيير في المؤسسات (شركة كابلات السويدي، مجمع صيدال انتيبوتكال، مؤسسة تحويل المعادن، مؤسسة ملبنة عريب)، شملت 100 موظف حيث تم توزيع استبيان على أفراد عينة الدراسة وذلك خلال شهر فيفري سنة 2016، إذ تم استرجاع 87 استبيان أقصى منها خمس (5) لعدم جدية الإجابة عليهما وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 82 استبيان أي ما نسبته 82 % من إجمالي مجتمع الدراسة وتم الحصول على مجموعة من الهياكل التنظيمية وشهادات الايزو 9001 الخاصة بالمؤسسات الاقتصادية موضوع دراستنا والمعروضة في الملحق رقم (3، 4، 5، 6)، ومن الجدول رقم (01) سنبين مجال نشاط المؤسسات وتاريخ الحصول على شهادات الايزو.

جدول رقم (01): يبين مجال نشاط المؤسسات وتاريخ الحصول على شهادة الايزو 9001.

المؤسسة	نشاط المؤسسة	تاريخ تأسيس المؤسسة	تاريخ الحصول على الشهادة الايزو 9001
شركة كابلات السويدي ELSEWEDY CABLES	مؤسسة اقتصادية إنتاج الكابلات المتكاملة والمنتجات الكهربائية	2008 نهاية عام 2008 قدرة إنتاج 30000 طن من الكابلات النحاسية والألومنيوم.	2008
مجمع صيدال انتيبوتكال Group saidal	مؤسسة اقتصادية لصناعة الادوية	1998 تحويلها الى مجمع صناعي له ثلاث فروع: فارمال، بيوتيك، انتيبوتيكال.	2001
مؤسسة تحويل المعادن. SOTRAMET	مؤسسة عمومية اقتصادية ذات طابع انتاجي تختص تحويل المعادن	1975/05/29 من طرف المجلس الولائي لولاية الشلف	2011
مؤسسة ملبنة عريب PA LAITER DES ARRIBSS	مؤسسة اقتصادية ذات طابع انتاجي تختص بإنتاج الحليب ومشتقاته	المرسوم المؤرخ في ديسمبر 1981	2008

المصدر: من اعداد الطالب.

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة.

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، كما هو موضح في الجدول التالي:  
الجدول رقم (02) متغيرات الدراسة.

المتغيرات	الاسم
المتغير المستقل	التدقيق الداخلي
المتغير التابع	ضبط الجودة
المتغير الوسيط	الخصائص الديمغرافية

المصدر: من إعداد الطالب.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

اعتمدنا من خلال هذا المطلب على عدة ادوات لجمع بيانات الدراسة الميدانية وتحليلها. وفيما يلي سنعرض هذه الأدوات.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات.

### 1. المقابلة:

تعتبر المقابلة من الأدوات الهامة والرئيسية للحصول على المعلومات، حيث تم إجراء مقابلات مع المراجعين الداخليين على مستوى المؤسسات وكذلك مسؤولين أقسام ضبط الجودة محل الدراسة، وتمحور الحوار فيها حول تشخيص دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة داخل هذه المؤسسات وفق الإجراءات المنصوص عليها قانوناً، ومدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عمالها و الاستفادة من عملية التدقيق و الحاجة لخدمات التدقيق حيث عمد الطالب جاهداً إلى استخلاص وجهات نظر من المعنيين المتمثلة في: المدققين الداخليين للمؤسسات وكذلك مراقبو التسيير.

كما يمكن الإشارة أيضاً إلى الأسلوب المستخدم (المقابلة) تضمن بعض القصور بسبب عدم المعرفة الكافية من طرف بعض الرؤساء وعدم التجانس والتنسيق في المعلومات المقدمة من طرفهم ويرجع ذلك إلى المؤهل العلمي (المستوى الدراسي) المتحصل عليه، وضعف في التكوين خصوصاً في مجال التدقيق.

### 2. الوثائق:

تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للدراسة، حيث تمثلت في ب الهيكل التنظيمي العام للمؤسسات بمختلف مصالحتها موقع قسم التدقيق الداخلي وضبط الجودة داخل الهيكل التنظيمي وكذلك تمكنا من الحصول على الشهادات (الايزو 9001) في هذا المجال، للعلم الهيكل التنظيمي للمؤسسات وشهادة الايزو 9001 موجودة ضمن الملحق رقم (05).

#### 4. الاستبيان:

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات و دعمناه بالمقابلة مع بعض المسؤولين في المؤسسات قصد جمع بيانات جديدة واستخدامها عند بناء الاستبيان، وكذلك الملاحظة العلمية والوثائق الرسمية، وقد تم إعداد الاستبيان بالاعتماد على المقابلة والملاحظة داخل المؤسسة، إضافة إلى دراسة سبقت في هذا المجال عن طريق المراحل التالية:

1. إعداد استبيان أولي لغرض جمع البيانات و المعلومات؛
2. عرض الاستبيان على المشرف بغرض اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات؛
3. تعديل الاستبيان حسب توجيهات المشرف؛
4. عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بغية أخذ آرائهم و حذف و إضافة ما يروونه ملائماً؛
5. إجراء اختبار أولي للاستبيان و تعديله حسب ما يناسب؛
6. توزيع الاستبيان على أفراد العينة من أجل جمع البيانات.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين كالتالي:

**القسم الأول:** يحتوى على الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة ويتكون من 05 فقرات.

**القسم الثاني:** يتكون من ثلاث محاور تتناول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية. وهما على التوالي

**المحور الأول:** يوضح مدى تطبيق التدقيق الداخلي ففي المؤسسات الاقتصادية ويتكون من 10 عبارات.

**المحور الثاني:** يبين مدى وعي المؤسسات الاقتصادية بضبط جودتها، وما دور قسم ضبط الجودة فيها ويتكون من 13 عبارة.

**المحور الثالث:** يوضح العلاقة التي تربط التدقيق الداخلي وضبط الجودة في مؤسسات ويتكون من 14 عبارة. وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول رقم (03) تم تقسيمه حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (5-1=4) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (4/5=0.8) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (01) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كالتالي:

الجدول رقم (03): يوضح قائمة التقييط حسب ليكارت الخماسي.

الأهمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالب.

كما تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي الأهمية وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج، وسنوضح ذلك من خلال الجدول رقم: (4).

الجدول رقم: (4): مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي.

الأهمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي	من 01 - 1.79	من -1.8	من -2.6	من 3.4 - 4.19	من 4.2 - 5
درجة	منخفضة	متوسطة	عالية		

المصدر: من إعداد الطالب.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية.

لدراسة الموضوع الحالي ومعالجة الجوانب التحليلية لقد قمنا باستعمال عدة طرق بعدما قمنا بتفريغ و تحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي SPSS، و ذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية :

1. النسب المئوية و التكرارات؛
2. الانحراف المعياري: القيمة الأكثر استخداماً من بين مقاييس التشتت الإحصائي لقياس مدى التعثر الإحصائي أي أنه يدل على مدى امتداد مجالات القيم ضمن مجموعة نتائج الاستبيان؛
3. الفا كرونباخ: (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
4. معامل ارتباط بيرسون: (Pearson Correlation Coefficient) لقياس صدق الفقرات ولقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين (التدقيق الداخلي، ضبط الجودة)؛
5. اختبار تحليل التباين الأحادي: ANOVA One Way؛
6. اختبار T-Test للعينات المستقلة.



الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان.

بغرض الوقوف على صدق وثبات الاستبيان اتبعنا الخطوات التالية:

### 1. تحكيم الاستبيان:

عرضنا الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (06) أعضاء في الهيئة التدريسية منهم متخصصين في مجال التدقيق و الجودة وقد استجبنا لآرائهم و توجيهاتهم فيما يتعلق بالحذف و التعديل، حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية.

### 2. ثبات الاستبيان.

أجرينا اختباراً لقياس الثبات للاستبيان باستعمال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (05): معامل الثبات.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha معامل ألفا كرونباخ	N of Items محاور الدراسة
0.934	37

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات لSPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم (05) يتضح أن معاملات الثبات للاستبيان ككل بلغ (0.934) وبعبارة 37 هي قيمة جيدة من الناحية الإحصائية في مثل هذه الدراسات وكذلك فإن معاملات ألفا كرونباخ لجميع المحاور مقبولة إحصائياً، وبذلك تكون قد تأكد الباحث من صدق وثبات استبيان الدراسة والمتعلقة بدور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية مما يكسب الاستبيان مصداقية كبيرة لتحقيق ما تتطلبه الدراسة.

وقد تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان عن طريق معامل الارتباط بيرسون (Pearson **Corrélation Coefficient**) وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرات والدرجات الكلية للمجال التابع لها كما يلي:

### 3. قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الأول والمعدل الكلي لفقراته:

الجدول رقم (06): معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الأول والمعدل الكلي لفقراته.

المؤشرات الإحصائية			
الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	توجد ادارة خاصة بالتدقيق الداخلي.	0.499**	0.00
02	يوفر المدقق الداخلي المعلومات بشكل دقيق ومنظم للإدارة العليا لاتخاذ قراراتها.	0.794**	0.00
03	يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة بناء على تقارير المدقق الداخلي.	0.709**	0.00
04	ان التدقيق الداخلي التشغيلي في المؤسسة يجعله يساهم في تقييم نظام إدارة الجودة فيها.	0.731**	0.00
05	لدى فريق التدقيق الداخلي القدرة على اقتراح التحسينات لتطوير فاعلية الأنظمة.	0.735**	0.00
06	يقوم المدقق الداخلي بالتأكد من أن السجلات المالية والتشغيلية تحتوي على معلومات صحيحة تساعده على تقييم أداء الأنشطة في المؤسسة.	0.453**	0.00
07	يقوم المدقق الداخلي بتقييم الكفاءة الاقتصادية والفاعلية في استخدام الموارد لكافة الأنشطة في المؤسسة.	0.726**	0.00
08	يمكن الاعتماد على نتائج التدقيق الداخلي في المؤسسة لمعرفة مدى كفاءة أنشطة المؤسسة.	0.728**	0.00
09	وجود التدقيق الداخلي مرتبط بمحصول المؤسسة على شهادة الايزو 9001.	0.593**	0.00
10	هنالك إجراءات موثقة تحدد صلاحيات المدقق الداخلي والمتعلقة بنظام إدارة الجودة في المؤسسة.	0.484**	0.00

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج الـ SPSS

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين (0.453، 0.794) عند مستوى الدلالة 0.05، حيث لاحظنا انه في الفقرة رقم (06) (يقوم المدقق الداخلي بالتأكد من أن السجلات المالية والتشغيلية تحتوي على معلومات صحيحة تساعده على تقييم أداء الأنشطة في المؤسسة) كأصغر قيمة و (0.794) عند مستوى المعنوية في الفقرة رقم (02) (يوفر المدقق الداخلي المعلومات بشكل دقيق ومنظم للإدارة العليا لاتخاذ قراراتها) كأكبر قيمة، وبذلك تعتبر فقرات المحور الاول صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (07): معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الثاني والمعدل الكلي لفقراته.

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	يوجد فريق عمل دائم معني بضبط الجودة .	0.663**	0.00
02	يوجد جهاز إداري على درجة كافية من الوعي بأهمية ضبط الجودة وتحسينها في المؤسسة	0.694**	0.00
03	يوجد برامج توعية من قبل الإدارة للعاملين حول دورهم في أهمية عملية الرقابة على الجودة	0.563**	0.00
04	يوجد معايير لضبط الجودة يتم إتباعها في المؤسسة.	0.512**	0.00
05	توضع برامج تعليمية و تدريبية من قبل فريق عمل الرقابة على الجودة لنشر الوعي الخاص بالجودة في المنظمة	0.644**	0.00
06	استخدام تقنيات حديثة في مجال الرقابة على الجودة يساهم في تحسين الجودة وتخفيض تكلفة الانتاج.	0.548**	0.00
07	يمكن الاستفادة من تجارب الشركات المماثلة في الدول المتقدمة في عملية الرقابة على الجودة	0.544**	0.00
08	تخصص المؤسسة إمكانات كافية لدعم ضبط الجودة.	0.630**	0.00
09	يقدم قسم ضبط الجودة تقارير حول نظام إدارة الجودة .	0.666**	0.00
10	يقوم قسم ضبط الجودة بتقييم أداء أنشطة المؤسسة حسب متطلبات الايزو .	0.595**	0.00
11	يتم مراقبة عمليات الجودة وفقا لطرق احصائية دقيقة.	0.685**	0.00
12	يقدم قسم ضبط الجودة اقتراحات لتحسين فعالية وكفاءة نظام الجودة.	0.560**	0.00
13	يمكن الاعتماد على تقارير قسم ضبط الجودة لمعرفة مدى كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة.	0.632**	0.00

\*\* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.05

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين (0.512،0.694) عند مستوى الدلالة 0.05، حيث لاحظنا انه في الفقرة رقم (04) (يوجد معايير لضبط الجودة يتم اتباعها في المؤسسة) كأصغر قيمة و (0.694) عند مستوى المعنوية في الفقرة رقم (02) (يوجد جهاز اداري على درجة كافية من الوعي بأهمية ضبط الجودة وتحسينها في المؤسسة) كأكبر قيمة، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (08): معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الثالث والمعدل الكلي لفقراته.

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	يقوم المدقق الداخلي بتدقيق العمليات والأنشطة بهدف التأكد من أن نظام الجودة يعمل كما هو مخطط.	0.664**	0.00
02	يمكن الاعتماد على نتائج التدقيق الداخلي في المؤسسة لمعرفة مدى كفاءة نظام الرقابة على الجودة.	0.632**	0.00
03	يتم تكوين المدققين الداخليين بشكل مستمر بدورات متعلقة بضبط الجودة.	0.622**	0.00
04	هناك قنوات اتصال بين المدقق الداخلي وقسم ضبط الجودة في ما يتعلق بمهام كل منهما.	0.481**	0.00
05	يقوم قسم ضبط الجودة بمتابعة توصيات المدقق الداخلي المتعلقة بنظام إدارة الجودة.	0.600**	0.00
06	يمكن القول أن وظيفة التدقيق الداخلي تقدم قيمة مضافة لأعمال المؤسسة الحاصلة على شهادة الأيزو.	0.625**	0.00
07	يقوم المدقق الداخلي بناء على معايير الأداء ومتطلبات شهادة الايزو 9001 بتحديد الانحرافات والمخاطر المحتملة.	0.598**	0.00
08	يتمتع فريق التدقيق الداخلي بالمعرفة والخبرة الكافيتين بمتطلبات شهادة الجودة الايزو 9001.	0.570**	0.00
09	توجد علاقة توافقية بين التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.	0.604**	0.00
10	يستعين التدقيق الداخلي بخبراء فنيين من داخل المؤسسة في حالات تنفيذ مهام تدقيقية مرتبطة بضبط الجودة ومتطلبات الايزو 9001 .	0.602**	0.00
11	يطلع المدقق الداخلي على التقارير التي يقدمها قسم ضبط الجودة.	0.682**	0.00
12	يقدم التدقيق الداخلي معلومات حول نظام إدارة الجودة مختلفة عن تلك التي يقدمها قسم ضبط الجودة.	0.535**	0.00
13	يقوم التدقيق الداخلي بعملية الرقابة لقسم ضبط الجودة بصفة فجائية ودورية.	0.600**	0.00
14	هناك تداخل في المسؤوليات والصلاحيات بين كل من التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.	0.315**	0.00

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين (0.315، 0.682) عند مستوى الدلالة 0.05، حيث لاحظنا انه في الفقرة رقم (14) (هناك تداخل في المسؤوليات والصلاحيات بين كل من التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة) كأصغر قيمة و (0.682) عند مستوى المعنوية في الفقرة رقم (11) (يطلع المدقق الداخلي على التقارير التي يقدمها قسم ضبط الجودة) كأكبر قيمة، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

#### 4. الصدق البنائي للمجالات:

الجدول رقم (09) بين معاملات الارتباط بين معدل كل مجال من مجالات الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجالات.

الجدول رقم (09): معاملات الارتباط بين معدل كل مجال مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	عنوان المحور	
0.00	0.868**	التدقيق الداخلي	جميع الفقرات
0.00	0.939**	ضبط الجودة	
0.00	0.869**	التدقيق الداخلي ودوره في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية	

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الـ SPSS

من خلال الجدول رقم (09) يتضح أن معاملات الارتباط المبينة عند دالة مستوى معنوية 0.05 وأن معاملات الارتباط كانت عالية بالنسبة لكل محور إذ أن معامل الارتباط بين المحور الأول (مدى تطبيق التدقيق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية) والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.868) وهي درجة عالية. كما أن معامل الارتباط بين المحور الثاني (مدى وعي المؤسسات الاقتصادية بضبط جودتها، وما دور قسم ضبط الجودة فيها) والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.939) وهي درجة عالية. أما معامل الارتباط بين المحور الثالث (يوضح العلاقة التي تربط التدقيق الداخلي وضبط الجودة في مؤسسات) والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.869) وهي أيضاً درجة عالية.

5. توزيع البيانات:

تم إجراء اختبار كولموجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول رقم (10) نتائج الاختبار.

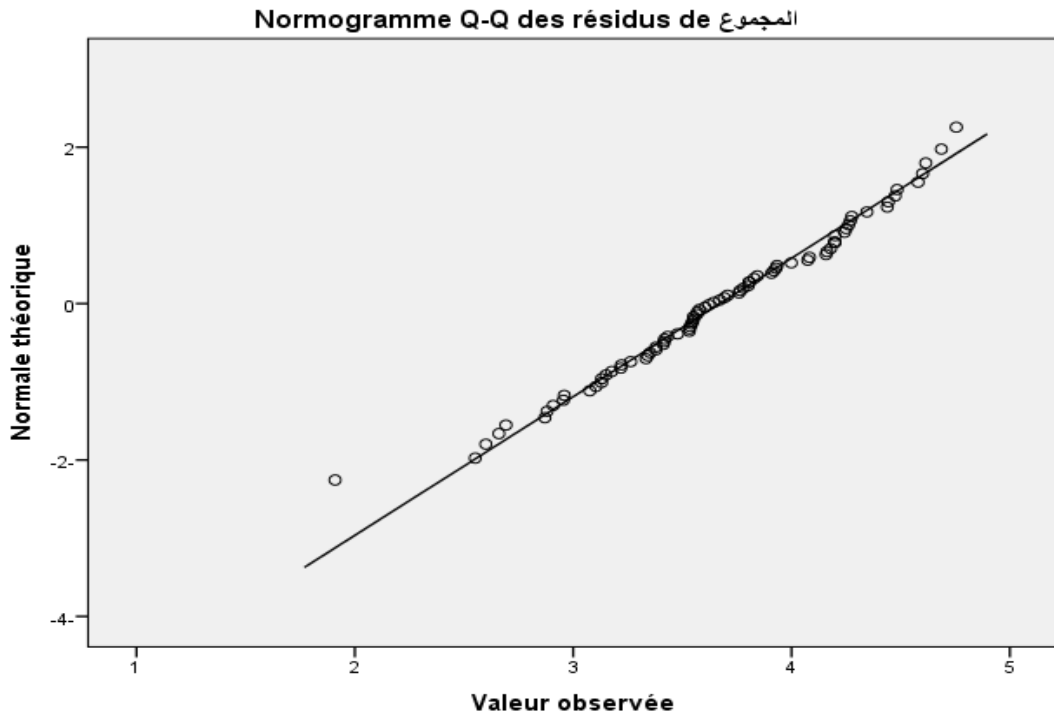
الجدول رقم (10): نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزيع البيانات.

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	التدقيق الداخلي	10	1.193	0.116
الثاني	ضبط الجودة	13	0.779	0.578
الثالث	التدقيق الداخلي ودوره في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية.	14	0.784	0.571

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الـ SPSS

من خلال الجدول رقم (10) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (1.193)، و أن مستوى الدلالة يساوي (0.116) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05. كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (0.779)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.578) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05. يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (0.784)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.571) أي أنها غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05. ويتضح من الجدول رقم (10) أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من 0.05 (  $sig > 0.05$  ) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي كما هو ممثل في الشكل رقم (02).

الشكل رقم (02): رسم بياني لتتبع التوزيع الطبيعي للبيانات.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الـ SPSS .

المبحث الثاني: وصف وتحليل ومناقشة النتائج.

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق لتحليل الإحصائي لبيانات الخاصة بالمجيب (الشخصية، الوظيفية)، والبيانات الخاصة بمحاور الدراسة و معالجتها إحصائياً وإثبات صحة الفرضيات من خلال تحليلها.

المطلب الأول: تحليل الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

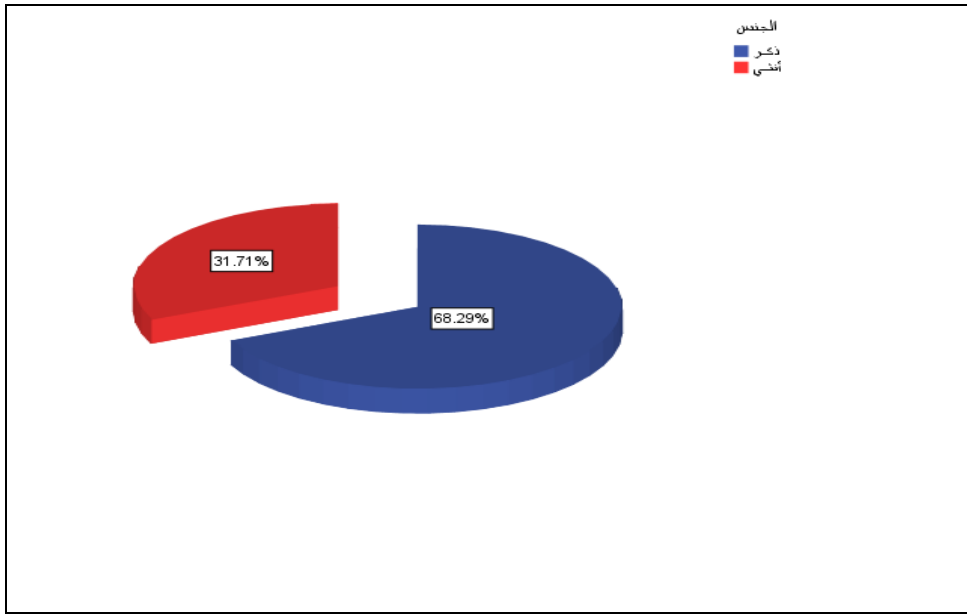
الجدول (11): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

	التكرار	النسبة
ذكر	56	68.3
انثى	26	31.7
الاجمالي	82	100.0

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS .

يوضح الجدول رقم (11) توزيع التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الجنس لأفراد عينة الدراسة، حيث تتكون عينة الجنس من فئتين الفئة الأكثر تكراراً هي فئة جنس الذكور بنسبة إجمالية قدرها 68.3% بتعداد 56 فرد، أما نسبة المشاركة عند الإناث تقدر بنسبة إجمالية قدرت 31.7% وبتعداد 26 فرد. وهذا راجع لبيئة العمل في المؤسسات الصناعية. والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (03): النسبة المئوية لفئة الجنس في عينة الدراسة.



المصدر : من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول السابق.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب العمر.

الجدول رقم (12): توزيع افراد العينة حسب العمر.

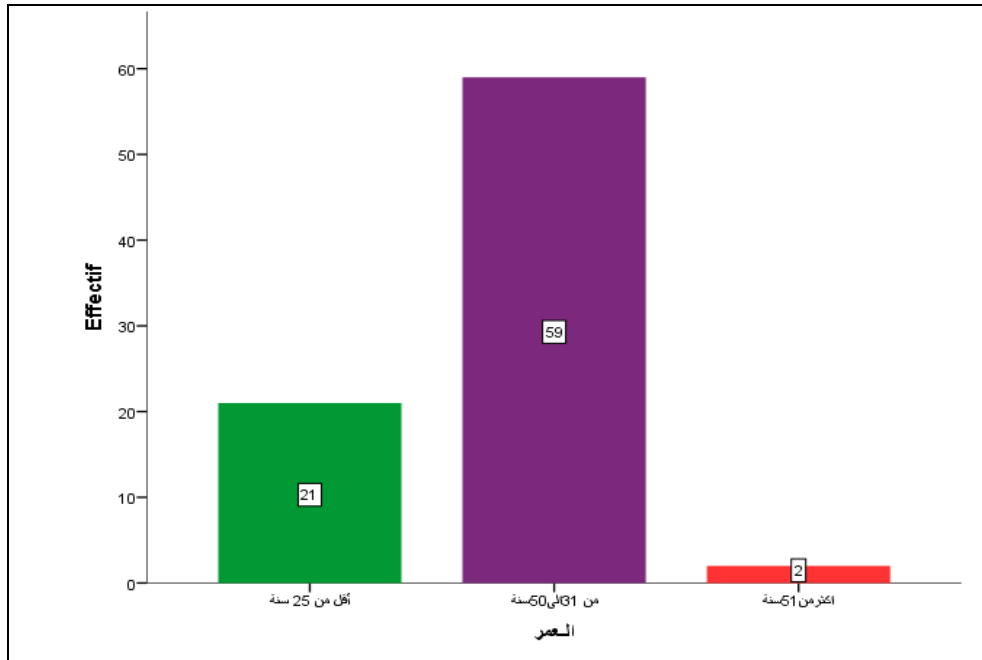
العمر	التكرار	النسبة
اقل من 25 سنة	21	25.6
من 31 الى 50 سنة	59	72
اكثر من 51 سنة	02	2.4
الاجمالي	82	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS .

يتضح من خلال الجدول (12) أن أكبر فئة عمرية هي الفئة ما بين 31 إلى 50 سنة بنسبة 72% وبتعداد 59 فرد وتليها الفئة العمرية اقل من 25 سنة بتعداد 21 فرد وبنسبة 25.6%، وفي الأخير الفئة العمرية أكثر من 51 سنة بتعداد 02 أفراد وبنسبة 2.4%، وهذا يعني أن معظم العاملين داخل المؤسسة من فئة الشباب. كما يوضح ذلك الشكل رقم (04):



الشكل التالي (04): توزيع أفراد العينة حسب العمر.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول السابق.

ثالثاً: توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.

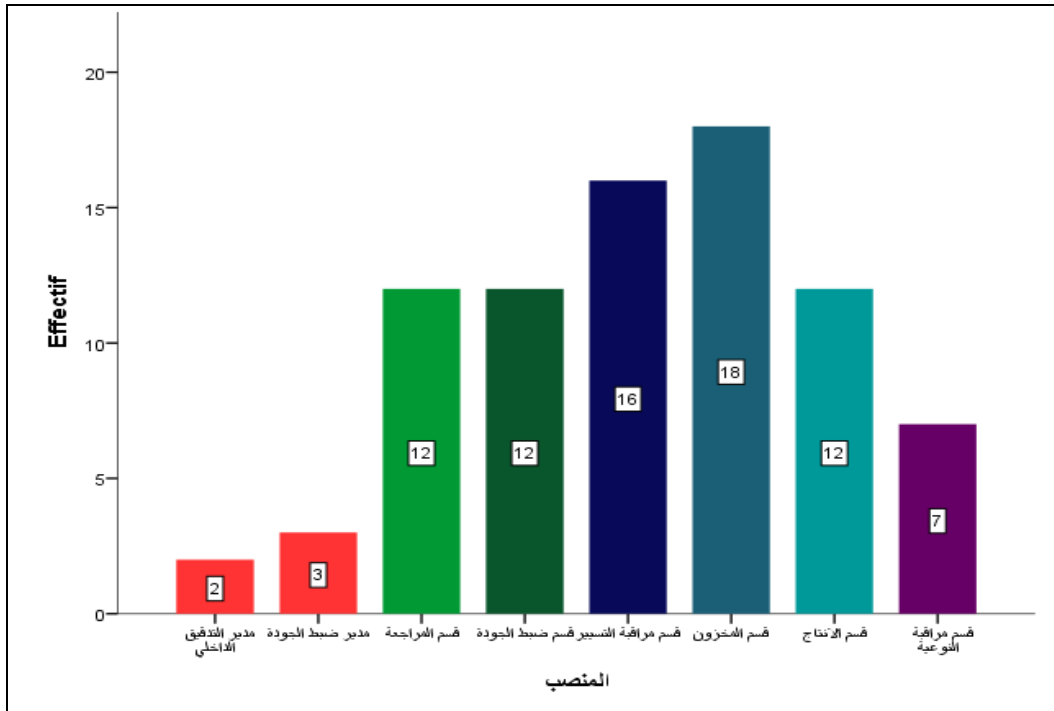
الجدول رقم (13): توزيع افراد العينة حسب المسمى الوظيفي.

	التكرار	النسبة
مدير التدقيق الداخلي	2	2.4
مدير ضبط الجودة	3	3.7
قسم المراجعة	12	14.6
قسم ضبط الجودة	12	14.6
قسم مراقبة التسيير	16	19.5
قسم المخزون	18	22
قسم الانتاج	12	14.6
قسم مراقبة النوعية	07	8.5
الاجمالي	82	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS .

يتضح من خلال الجدول رقم (13) والشكل رقم أن أفراد قسم المخزون بتعداد 18 فرد ونسبة 22.2%، من عينة الدراسة هم أصحاب أعلى نسبة، ويليهما قسم مراقبة التسيير ب 16 فرد ونسبة 19.5%، ثم يتعادل كل من قسم المراجعة و قسم ضبط الجودة و قسم الإنتاج بتعداد 12 فرد ونسبة 14.6%، أما قسم مراقبة النوعية بتعداد 7 أفراد بنسبة 8.5%، و يأتي مدير ضبط الجودة بتعداد 3 أفراد بنسبة 3.6%، وأخيرا مدير التدقيق الداخلي ب 2 أفراد بنسبة 2.4%. وهذا ما يبرز التوزيع المتقارب لعينة الدراسة حسب الوظائف التي لها علاقة بالموضوع وهو ما يزيد من شموليتها و إلمامها بجميع الآراء التي تمثل إضافة لها.

الشكل رقم(05): النسبة المئوية للمسمى الوظيفي.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول السابق.

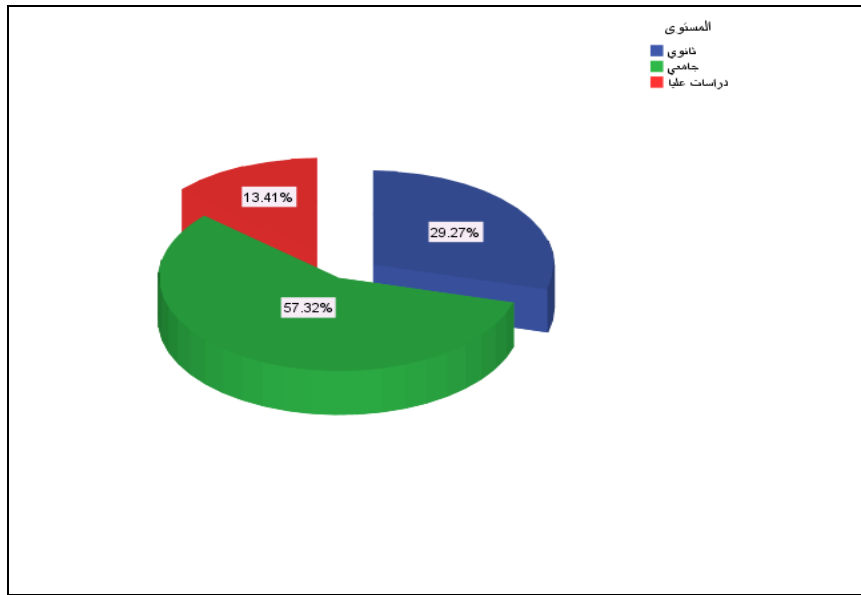
رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
29.3	24	ثانوى
57.3	47	جامعي
13.4	11	دراسات عليا
0.00	00	شهادات اخرى
100,0%	82	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن هناك 47 فرد من عينة الدراسة هم من ذوى المستوى الجامعي أي بنسبة 57.3%، وتليها فئة المستوى الثانوي بتعداد 24 فرد ونسبة 29.27%، ثم تأتي الفئة المستوى الدراسات العليا في الأخير بتعداد 11 فرد وبنسبة 13.41%، وهو ما يبرز أهمية المستوى العلمي والقدرات المعرفية التي تمكنهم من الفهم السليم والتعامل الموضوعي مع إجراءات التدقيق الداخلي، وبالتالي ازدياد إمكانية الثقة في البيانات التي تم الحصول عليها من خلالهم لدى مؤسسة مما ينعكس إيجابيا على نتائج الدراسة نظرا لثقافة ووعي المستجوبين للاستبيان.

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول السابق.

خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

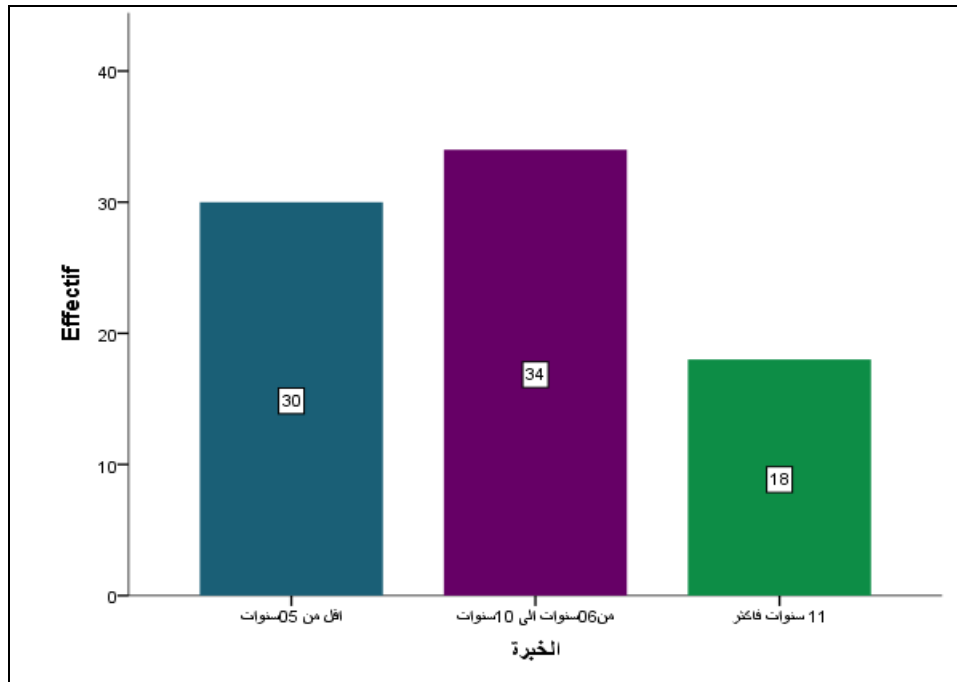
الجدول (15): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

النسبة	التكرار	الجمالية
36.6	30	اقل من 5 سنوات
41.4	34	من 06 الى 10 سنوات
22.0	18	11 سنوات فاكثر
100.0	82	الاجمالي

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الجدول السابق.

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن 34 فرد من عينة الدراسة هم أصحاب الخبرة تتراوح ما بين من 06 إلى 10 سنوات أي ما نسبته 41.4%، وتليها فئة أصحاب الخبرة التي اقل من 5 سنوات بتعداد 30 فرد بنسبة 36.6%، وفي الأخير تأتي الفئة الأكثر من 11 سنة بتعداد 18 فرد بنسبة 22.0%، مما يدل على أنهم يمتلكون الخبرة والمعرفة الواسعة بمهام وإجراءات التدقيق الداخلي وضبط الجودة داخل المؤسسة لأنهم يجوزون على الخبرة الكافية في مجال التدقيق والجودة وكذلك بنقل الخبرات التي يمتلكها الموظفون القداماء.

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.



المصدر : من إعداد الطالب بناء على معطيات الجدول السابق.

المطلب الثاني: تحليل محاور الدراسة.

الفرع الأول: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

1. المتوسط الحسابي: وهو من الطرق التي تمكن من معرفة وجهات نظر العينة الدراسية في كل فقرة من فقرات المحور وكذا الاتجاه العام الذي يتخذه المحور، وبالاعتماد على مقياس لديكارت الخماسي تزيد درجة موافقة العينة على الفقرات كلما زاد المتوسط الحسابي لها وبذلك تقل كلما قلت قيمته.

2. الانحراف المعياري: كلما اقتربت قيمته من الصفر كلما قل التشتت وزاد تجانس الأفراد حول

استجاباتهم واتفاقهم على قيمة المتوسط الحسابي، والقاعدة العامة المستخدمة في تفسير قيمة الانحراف المعياري والتي تعتمد على فترات الثقة للمتوسط الحسابي.

الفرع الثاني: عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة حول المحور الأول.

الجدول رقم (16): نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول.

الترتيب	المؤشرات الإحصائية		الرقم	العبرة
	الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري		
2	موافق	0.94	63.9	01 توجد إدارة خاصة بالتدقيق الداخلي.
4	موافق	0.99	3.86	02 يوفر المدقق الداخلي المعلومات بشكل دقيق ومنظم للإدارة العليا لاتخاذ قراراتها.
10	موافق	1.17	3.52	03 يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة بناء على تقارير المدقق الداخلي.
1	موافق	0.84	3.97	04 إن التدقيق الداخلي التشغيلي في المؤسسة يجعله يساهم في تقييم نظام إدارة الجودة فيها.
6	موافق	0.97	3.68	05 لدى فريق التدقيق الداخلي القدرة على اقتراح التحسينات لتطوير فاعلية الأنظمة.
5	موافق	0.89	3.85	06 يقوم المدقق الداخلي بالتأكد من أن السجلات المالية والتشغيلية تحتوي على معلومات صحيحة تساعد على تقييم أداء الأنشطة في المؤسسة.
7	موافق	0.95	3.68	07 يقوم المدقق الداخلي بتقييم الكفاءة الاقتصادية والفاعلية في استخدام الموارد لكافة الأنشطة في المؤسسة.
3	موافق	0.99	3.87	08 يمكن الاعتماد على نتائج التدقيق الداخلي في المؤسسة لمعرفة مدى كفاءة أنشطة المؤسسة.
9	موافق	1.14	3.56	09 وجود التدقيق الداخلي مرتبط بحصول المؤسسة على شهادة الايزو 9001 .
8	موافق	1.14	3.59	10 هنالك إجراءات موثقة تحدد صلاحيات المدقق الداخلي والمتعلقة بنظام إدارة الجودة في المؤسسة.
	موافق		3.78	المتوسط العام لمحور التدقيق الداخلي.

من خلال الجدول رقم (16) يمكن استنتاج ما يلي:

يتفق جميع أفراد العينة عموماً على جميع فقرات هذا المحور حيث كانت آرائهم على الأغلب موافق و يقع المتوسط الحسابي بين (3.52 و 3.97) و هذا مؤشر يعتبر ايجابي على مدى تطبيق التدقيق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية، و الجدير بالذكر أن عينة الدراسة تتفق على صحة الفقرة رقم (04) (إن التدقيق الداخلي التشغيلي في المؤسسة تجعله يساهم في تقييم نظام إدارة الجودة فيها). بمتوسط حسابي يساوي (3.97) مع انحراف معياري بقيمة (0.84) وهذا ما يعطيها درجة موافقة عالية، وهو ما يثبت إن التدقيق الداخلي التشغيلي في المؤسسة تجعله يساهم في تقييم نظام إدارة الجودة فيها.

كما يتفق جميع أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة الثالثة (يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة بناء على تقارير المدقق الداخلي) وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3.52) مع انحراف معياري بقيمة (1.17) ما يعطيها درجة موافقة مقبولة مع وجود تباين في آراء المجيبين بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري المسجلة. وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي للمحور يساوي (3.78) ما يبين أن غالبية عينة الدراسة يوافقون عليه بشكل عام بدرجة جيدة. الفرع الثالث: عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة المحور الثاني.

الجدول رقم(17): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة	الترتيب
01	يوجد فريق عمل دائم معني بضبط الجودة.	3.86	1.05	موافق	1
02	يوجد جهاز إداري على درجة كافية من الوعي باهمية ضبط الجودة وتحسينها في المؤسسة.	3.45	1.20	موافق	12
03	يوجد برامج توعية من قبل الإدارة للعاملين حول دورهم في أهمية عملية الرقابة على الجودة.	3.58	0.99	موافق	8
04	يوجد معايير لضبط الجودة يتم إتباعها في المؤسسة.	3.74	1.01	موافق	4
05	توضع برامج تعليمية و تدريبية من قبل فريق عمل الرقابة على الجودة لنشر الوعي الخاص بالجودة في المنظمة.	3.47	1.00	موافق	10
06	استخدام تقنيات حديثة في مجال الرقابة على الجودة يساهم في تحسين الجودة وتخفيض تكلفة الانتاج.	3.60	1.14	موافق	7
07	يمكن الاستفادة من تجارب الشركات المماثلة في الدول المتقدمة في عملية الرقابة على الجودة.	3.75	1.11	موافق	2
08	تخصص المؤسسة إمكانات كافية لدعم ضبط	3.52	1.20	موافق	9

				الجودة.	
09	يقدم قسم ضبط الجودة تقارير حول نظام إدارة الجودة.	3.62	1.12	موافق	6
10	يقوم قسم ضبط الجودة بتقييم أداء أنشطة المؤسسة حسب متطلبات الايزو .	3.42	1.24	موافق	13
11	يتم مراقبة عمليات الجودة وفقا لطرق إحصائية دقيقة.	3.46	1.12	موافق	11
12	يقدم قسم ضبط الجودة اقتراحات لتحسين فعالية وكفاءة نظام الجودة.	3.62	0.86	موافق	5
13	يمكن الاعتماد على تقارير قسم ضبط الجودة لمعرفة مدى كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة.	3.75	0.96	موافق	3
	المتوسط العام لمحور ضبط الجودة.	3.60		موافق	

يتفق جميع أفراد العينة عموماً على جميع فقرات هذا المحور حيث كانت آراءهم على الأغلب موافق ويقع المتوسط الحسابي بين (3.42) و(3.86) وهذا مؤشر يعتبر ايجابي على مدى وعي المؤسسات الاقتصادية بضبط جودتها، و الجدير بالذكر أن عينة الدراسة تتفق على صحة الفقرة رقم (01) (يوجد فريق عمل دائم معني بضبط الجودة). بمتوسط حسابي يساوي (3.86) مع انحراف معياري بقيمة (1.05) وهذا ما يعطيها درجة موافقة عالية، وهو ما يثبت أن لفريق العمل الدور الكبير في ضبط الجودة داخل المؤسسات الاقتصادية.

كما تتفق عينة الدراسة على صحة الفقرة العاشرة ( يقوم قسم ضبط الجودة بتقييم أداء أنشطة المؤسسة حسب متطلبات الايزو) تأخذ أقل قيمة من جميع فقرات المحور الثاني وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3.42) مع انحراف معياري بقيمة (1.24) ما يعطيها درجة موافقة مقبولة مع وجود تباين في آراء المحييين بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري المسجلة. وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي للمحور يساوي (3.78) ما يبين أن اغلب عينة الدراسة يوافقون عليه بشكل عام بدرجة جيدة.

الفرع الرابع: عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة حول المحور الثالث.

تحليل الذي يبين دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية وكذا العلاقة بين الدور التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.

الجدول رقم (18): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثالث.

الترتيب	الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
3	موافق	0.87	3.85	يقوم المدقق الداخلي بتدقيق العمليات والأنشطة بهدف التأكد من أن نظام الجودة يعمل كما هو مخطط.	01
2	موافق	0.98	3.85	يمكن الاعتماد على نتائج التدقيق الداخلي في المؤسسة لمعرفة مدى كفاءة نظام الرقابة على الجودة.	02
1	موافق	1.06	3.86	يتم تكوين المدققين الداخليين بشكل مستمر بدورات متعلقة بضبط الجودة.	03
4	موافق	1.03	3.71	هناك قنوات اتصال بين المدقق الداخلي وقسم ضبط الجودة في مايتعلق بمهام كل منهما.	04
13	موافق	1.02	3.52	يقوم قسم ضبط الجودة بمتابعة توصيات المدقق الداخلي المتعلقة بنظام إدارة الجودة.	05
5	موافق	0.98	3.70	يمكن القول أن وظيفة التدقيق الداخلي تقدم قيمة مضافة لأعمال المؤسسة الحاصلة على شهادة الأيزو.	06
6	موافق	0.95	3.69	يقوم المدقق الداخلي بناء على معايير الأداء ومتطلبات شهادة الأيزو 9001 بتحديد الانحرافات والمخاطر المحتملة.	07
11	موافق	1.03	3.53	يتمتع فريق التدقيق الداخلي بالمعرفة والخبرة الكافيتين بمتطلبات شهادة الجودة الأيزو 9001.	08
8	موافق	1.08	3.58	توجد علاقة توافقية بين التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.	09
9	موافق	1.05	3.57	يستعين التدقيق الداخلي بخبراء فنيين من داخل المؤسسة في حالات تنفيذ مهام تدقيقية مرتبطة بضبط الجودة ومتطلبات الأيزو 9001.	10
7	موافق	0.91	3.67	يطلع المدقق الداخلي على التقارير التي يقدمها قسم ضبط الجودة.	11
12	موافق	1.03	3.53	يقدم التدقيق الداخلي معلومات حول نظام إدارة الجودة	12



				مختلفة عن تلك التي يقدمها قسم ضبط الجودة.	
10	موافق	1.06	3.56	يقوم التدقيق الداخلي بعملية الرقابة لقسم ضبط الجودة بصفة فجائية ودورية.	13
14	موافق	0.96	3.40	هناك تداخل في المسؤوليات والصلاحيات بين كل من التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.	14
	موافق		3.64	المتوسط العام للمحور الثالث: التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة.	

المصدر: من إعداد الطالب.

يتفق جميع أفراد العينة عموماً على جميع فقرات هذا المحور حيث كانت آراءهم على الأغلب موافق ويقع المتوسط الحسابي بين (3.40 و 3.86) وهذا مؤشر على ان التدقيق الداخلي له الدور الكبير في ضبط الجودة داخل المؤسسات الاقتصادية، وهو ما نسعى لإثباته أو نفيه من خلال هذه الدراسة، فمن خلال الجدول رقم (18) تتفق عينة الدراسة على صحة العبارة (03) (يتم تكوين المدققين الداخليين بشكل مستمر بدورات متعلقة بضبط الجودة) بمتوسط حسابي بلغ (3.86)، وبانحراف معياري بلغت نسبته (1.06)، مما يعطيها درجة موافقة عالية. كما تتفق عينة الدراسة على العبارة الثانية ( يمكن الاعتماد على نتائج التدقيق الداخلي في المؤسسة لمعرفة مدى كفاءة نظام الرقابة على الجودة) بمتوسط حسابي بلغ (3.85)، وبانحراف معياري بنسبة (0.98) بدرجة موافقة عالية، بينما تحتل العبارة رقم (14) (هناك تداخل في المسؤوليات والصلاحيات بين كل من التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.40)، وبانحراف معياري بلغت نسبته (0.96)، وبشكل عام فان المتوسط الحسابي للمحور يساوي (3.64) ما يبين أن اغلب عينة الدراسة يوافقون عليه بشكل عام بدرجة جيدة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

من أجل اختبار صحة الفرضيات نستخدم بعض الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث تم استخدام اختبار  $t$  للعينة الواحدة one sample  $t$  test.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى: " مدى تطبيق التدقيق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية " .

✓ فرضية العدم: لا يوجد تطبيق للتدقيق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية عند مستوى الدلالة  $0.05 \geq \alpha$ .

✓ الفرضية البديلة: يوجد تطبيق للتدقيق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية عند مستوى الدلالة  $0.05 \geq \alpha$ .

الجدول رقم (19): يوضح اختبار  $t$  للعينة الواحدة.

المحور الاول	مستوى المعنوية	t
مدى تطبيق التدقيق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية	0.071	1.858

كما أن قيمة  $t$  المحسوبة جاءت أكبر من قيمة  $t$  الجدولية  $t = 1.858$  بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى دلالة 5%، لذا نقبل الفرضية البديلة القائلة بأن يوجد تطبيق للتدقيق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية عند مستوى دلالة  $0.05 \geq \alpha$ .

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية: " هناك التزام للمؤسسة بتبني اساليب ومعايير من أجل لضبط الجودة من اجل البقاء والاستمرار في السوق " .

✓ فرضية العدم: لا يوجد التزام للمؤسسة بتبني اساليب ومعايير لضبط الجودة من اجل البقاء والاستمرار في السوق عند مستوى الدلالة  $0.05 \geq \alpha$ .

✓ الفرضية البديلة: يوجد التزام للمؤسسة بتبني اساليب ومعايير لضبط الجودة من اجل البقاء والاستمرار في السوق عند مستوى الدلالة  $0.05 \geq \alpha$ .

الجدول رقم(20): يوضح اختبار t للعينة الواحدة.

المحور الثاني	مستوى المعنوية	t
مدى التزام المؤسسة بتبني اساليب ومعايير لضبط الجودة من اجل البقاء والاستمرار في السوق	0.00	9.95

كما أن قيمة t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة t الجدولية  $t = 9.95$  بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى دلالة 5%، لذا نقبل الفرضية البديلة القائلة بأن هناك التزام المؤسسة بتبني اساليب ومعايير لضبط الجودة من اجل البقاء والاستمرار في السوق.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة: "يوجد دور للتدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الحاصلة على الايزو".

من اجل اختبار الفرضية تم استخدام الانحدار البسيط.

✓ فرضية العدم: لا يوجد دور للتدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الحاصلة على الايزو عند مستوى الدلالة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

✓ الفرضية البديلة: يوجد دور للتدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الحاصلة على الايزو عند مستوى الدلالة عند  $\alpha \geq 0.05$ .

الجدول(21): يوضح اختبار الانحدار البسيط للمتغيرات المستقلة.

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	اختبار T		معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	اختبار F	
		قيمة t	المعنوية sig			قيمة F	المعنوية sig
الثابت	0.804	2.7	0.008	0.52	0	91.2	0.00
التدقيق الداخلي	0.746	9.55	0.00		.73		

المصدر: من إعداد الطالب مخرجات برنامج SPSS

إن نحو 74.6% من التغيرات في مستوى ضبط الجودة يعود سببها الى التدقيق الداخلي، بافتراض ثبات المتغيرات الأخرى، جاءت قيم t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة t الجدولية 1.96 عند مستوى دلالة 5% وكانت قيمتها (9.55)، في حين جاءت قيم المعنوية لكل من 0.00 وهي أقل من 5%.

كما أن قيمة F المحسوبة والتي كانت تساوي  $F=91.205$ ، جاءت أكبر من قيمة F الجدولية  $F=3.84$  بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى دلالة 5%، لذا نقبل الفرضية البديلة القائلة بأن هناك دليل على معنوية النموذج المستخدم (نموذج الانحدار البسيط)، ونستنتج أن هناك تأثير كبير للتدقيق الداخلي على ضبط الجودة، وأن معامل التحديد 0.527 يبين أن نحو 52.7% من التباين في مستوى ضبط الجودة هو نتيجة الدور الكبير الذي يلعبه التدقيق الداخلي في ضبط جودة المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الرابعة: "توجد فروقات ذات دلالة احصائية في دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى الى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الخبرة...)." .

يختلف مستوى ضبط الجودة حسب توزيع السمات الشخصية (الجنس، المسمى الوظيفي، العمر، سنوات الخبرة...).

يتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً. الفرضية الفرعية الأولى:

✓ **فرضية العدم:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$ .

✓ **الفرضية البديلة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$ .

ثانياً. الفرضية الفرعية الثانية:

✓ **فرضية العدم:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$ .

✓ **الفرضية البديلة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$ .

ثالثاً. الفرضية الفرعية الثالثة:

✓ **فرضية العدم:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$ .

✓ **الفرضية البديلة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى لمتغير **المسمى الوظيفي** عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$ .

رابعاً: **الفرضية الفرعية الرابعة.**

✓ **فرضية العدم:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى لمتغير **سنوات الخبرة** عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$ .

✓ **الفرضية البديلة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى لمتغير **سنوات الخبرة** عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$ .

خامساً: **الفرضية الفرعية الخامسة.**

✓ **فرضية العدم:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى لمتغير **المؤهل العلمي** عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$ .

✓ **الفرضية البديلة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى لمتغير **المؤهل العلمي** عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$ .

سيتم اختبار الفرضيات الفرعية الأولى باختبار t للعينات المستقلة كما يلي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار t للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test)

ضبط الجودة	F	P-Value	T	P-Value
الجنس	2.51	0.117	1.828	0.071

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

قبل اختبار الفرضيات لابد من التأكد من شرط تساوي التباين بين المجموعتين وبالرجوع إلى الجدول السابق (22) وبالعودة لاختبار Leven's لتجانس التباين، وجدنا أن قيمة F ومعنويتها للجنس، جاءت مساوية على التوالي:  $(F= 2.51 / P\text{-Value}= 0.117)$ ، مما يدعونا إلى قبول فرضية العدم القائلة بتجانس (تساوي) تباين المجموعتين لأن القيمة المعنوية جاءت أكبر من المستوى المحدد 5%، مما يدعونا للوثوق بهذا الاختبار.

وبالنظر لقيمة t ومستوى معنويتها المقابلة لتساوي تباين المجموعتين (Equal variance assumed)، اتضح لدينا أن  $P\text{-value}=0.071 > 0,05$  بالنسبة للجنس، مما يدفعنا لقبول فرضية العدم بمستوى دلالة 5%، أي لا توجد فروق معنوية بين متوسطي المجموعتين فيما يتعلق باستجابة عينة الدراسة لضبط الجودة تعزى الى

المتغيرات الديمغرافية، ويتضح ذلك من عدم وجود فرق كبير بين متوسطات الذكور والإناث، حيث جاء مساويين ل: 3.69 و 3.41 على التوالي أنظر الملحق رقم (03).

في حين سيتم اختبار الفرضيات الفرعية: الثانية، الثالثة، الرابعة، الخامسة، بتحليل التباين الأحادي كما يظهر في الجدول التالي:

الجدول(23): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة تعزى لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة).

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية P-Value
المؤهل العلمي	بين المجموعات	0.004	0.005	0.995
	خلال المجموعات	35.61		
الوظيفة	بين المجموعات	3.89	1.296	0.264
	خلال المجموعات	31.72		
العمر	بين المجموعات	0.521	0.58	0.559
	خلال المجموعات	35.096		
الخبرة	بين المجموعات	2.013	2.367	0.1
	خلال المجموعات	33.603		

تبين لنا من الجدول رقم(23) أن قيم P-Value، المصاحبة لإحصائية F، كلها جاءت أكبر من 0.05 وبهذا نقبل فرض عدم عند مستوى دلالة 5%، أي لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة حول دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة، تعزى لمتغير العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.

**المطلب الرابع: نتائج إختبار الفرضيات.**

من خلال اختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:

**أولاً. نتائج اختبار الفرضية الاولى:**

من خلال اختبار الفرضية الاولى تم التوصل إلى وجود تطبيق للتدقيق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5%، وهذا مايدل على أن المؤسسات الاقتصادية تولى أهمية كبيرة لوظيفة التدقيق الداخلي وانها في امس الحاجة اليها.

**ثانياً. نتائج اختبار الفرضية الثانية:**

من خلال اختبار الفرضية الثانية تم التوصل الى ان هناك مستوى لضبط الجودة في المؤسسات عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5%، وهذا مايدل على التزام المؤسسة بتبني أساليب ومعايير من أجل ضبط الجودة والبقاء والاستمرار في السوق.

**ثالثاً. نتائج اختبار الفرضية الثالثة:**

من خلال اختبار الفرضية الثالثة تم التوصل الى ان هناك دور للتدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو عند مستوى معنوية 5%، وهذا مايدل على التأثير الكبير للتدقيق الداخلي على ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو.

**رابعاً. نتائج اختبار الفرضية الرابعة:**

من خلال اختبار الفرضية الرابعة تم التوصل الى أن عدم وجود اختلاف في دور التدقيق الداخلي وضبط الجودة في المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو يعزى الى المتغيرات الشخصية والوظيفية.

## خلاصة الفصل:

احتوى هذا الفصل على دراسة ميدانية للمؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو 9001 بكل من ولاية عين الدفلى وولاية المدية، وقد جاءت نتائج الدراسة لتؤكد ذلك حيث جاء دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة بالمؤسسات الاقتصادية ايجابي من حيث مساهمته في تقديم قيمة مضافة لأعمال المؤسسة الحاصلة على شهادة الايزو، من خلال هذه الدراسة الميدانية وبعد إسقاط المفاهيم النظرية التي تناولناها في الفصل الأول على واقع الحال في المؤسسة محل الدراسة باستعمال الوسائل الإحصائية التكرارات المتوسط الحسابي الانحراف المعياري وكذا معامل بيرسون، وهذا من اجل التوصل إلى إثبات فرضيات دراستنا قمنا استعمال اختبار واختبار الانحدار البسيط للمتغيرات المستقلة وذلك من اجل اثبات صحة الفرضيات وايضا لإثبات صحة الاشكالية الرئيسية والتي مفادها أن التدقيق الداخلي له دور كبير في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001.



التوبة

### الخاتمة:

لقد سعينا من خلال دراستنا هذه إلى التعرف الدور الكبير الذي يلعبه التدقيق الداخلي في المؤسسة الاقتصادية، وإبراز النقاط التي يساهم من خلالها في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001. وذلك بالتعرف على عمل المدقق الداخلي ودوره في عملية الرقابة الداخلية والذي يعتبر صمام الأمان لسير عمليات المؤسسة على النحو المطلوب، وكذا إبراز اعمال قسم ضبط الجودة في تحسين المنتجات في المؤسسات الاقتصادية.

وتبرز أهمية التدقيق الداخلي في المؤسسة الاقتصادية كأداة لضبط الجودة بالتطبيق على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الحائزة على شهادة الأيزو 9001، وكذا معالجة إشكالية الدراسة التي تدور حول مدى مساهمة التدقيق الداخلي في ضبط الجودة بالمؤسسات الاقتصادية من خلال فصلين لهذه الدراسة وانطلاقاً من الفرضيات الأساسية وباستخدام الأساليب والأدوات المشار إليها.

انطلاقاً من اختبار الفرضيات، يمكن عرض نتائج الدراسات وتقديم اقتراحات وافاق مستقبلية كما يلي:

### النتائج:

من خلال الدراسة التي قمنا في الجانب النظري والدراسة التي طبقت على المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001 والتي تمثلت في اربع (4) مؤسسات اقتصادية بولاية عين الدفلى، وولاية المدية، ثم التحليل الإحصائي للآراء عينة الدراسة خلصنا إلى جملة من النتائج نورد أهمها فما يلي:

- ان للتدقيق الداخلي أهمية كبيرة في ضبط الجودة داخل المؤسسة من خلال المعلومات التي تكون عبارة عن معلومات واضحة ودقيقة في الأوقات المناسبة، التي تعد من أهم الوسائل التي تعتمد عليها الإدارة العليا في اتخاذ قرارات؛

- المؤسسات الاقتصادية تولي أهمية كبيرة لوظيفة التدقيق الداخلي لأنها بأمر الحاجة إليها؛

- يعتبر التدقيق الداخلي وظيفة أساسية داخل المؤسسات بهدف حماية اصول المؤسسة من الاختلاسات والتلاعبات والاحطاء على المستوى الداخلي وبالتالي إظهار الثغرات السلبية للمؤسسة؛

- يساهم التدقيق الداخلي في ضبط جودة المنتجات من خلال تبني المؤسسات الاساليب والمعايير الجديدة من أجل ضبط جودتها وتحقيق أهدافها وذلك من اجل البقاء والاستمرار في السوق؛

- يساعد التدقيق الداخلي المؤسسة في المحافظة على نظام رقابة ملائم، من خلال ضمان احترام الموظفين لسياسات المؤسسة والخطط والإجراءات والقوانين المعمول بها، لما لها من تأثير جوهري على المعلومات المفصح عنها في التقارير، والتي يتم اتخاذها كأساس للقرارات الإدارية الناجحة؛

- يلعب التدقيق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دورا هاما فيما يتعلق بمتطلبات الحصول على شهادة الايزو 9001، والتي تعتبر كنظام للرقابة على الجودة؛

## الخاتمة العامة

-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة داخل المؤسسات الاقتصادية وأيضاً عند تقييم أنظمة إدارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الايزو 9001؛  
-يعمل قسم ضبط الجودة على تحقيق اهداف المؤسسة وذلك للوصول الى منتجات ذات جودة عالية؛  
-هناك قنوات اتصال بين المدقق الداخلي وقسم ضبط الجودة في ما يتعلق بمهام كل منهما، ويشتركا من اجل تحقيق جودة المنتجات؛  
- إن التدقيق الداخلي يلعب دورا هاما في ضبط الجودة وذلك من خلال تقييمها لنظام الرقابة الداخلية وتحديد نقاط ضعفه والعمل على تدارها وتعديلها بما يتوافق مع تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية؛  
- يقوم المدقق الداخلي بتدقيق الاعمال التي يقوم بها قسم ضبط الجودة وذلك في مراقبة المنتجات التي يمكن ان تعرض في السوق.

### التوصيات:

من خلال دراستنا التي تطرقنا اليها والتي تمثلت في الدور الكبير الذي يلعبه التدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001، تطرقنا الى جوانب عديدة واستخلصنا مجموعة من الاقتراحات وهي كالآتي:  
-ضرورة عقد دورات تدريبية، ندوات متخصصة وكذا مؤتمرات علمية تكون بصفة مستمرة اللازمة لتمكين المدققين الداخليين من فهم معايير التدقيق الداخلي وإدراك أهميتها وكيفية تطبيقها لها ومن شأنها توفير رقابة فعالة على العمليات والأنشطة المختلفة التي تخص ضبط الجودة ودور التدقيق الداخلي فيها والاهميه الكبير له؛  
-ضرورة وضع خطة استراتيجية لوظيفة التدقيق الداخلي، تتمثل وتحدد هذه الخطة في سياسات التوظيف، الترقية، التكوين، والتحفيز، كما يجب وضع دليل عملي شامل يوظف جميع كافة أعمال المدققين، ويوجههم الى الطريقة الصحيحة، وايضا يمكن مدير التدقيق الداخلي من الاشراف والتنسيق الفعال بين اعمال ونتائج التدقيق؛  
-ضرورة الأخذ بعين الاعتبار رضا الزبائن على منتجات المنظمة فكلما كان الزبون راضي عن منتجات المنظمة قلت الخسارة التي يمكن أن يسببها المنتج للمجتمع؛  
-ضرورة اهتمام المدقق الداخلي بتطوير قدراته المعرفية والمهنية بصورة مستمرة ليظل مواكباً لكل ما يستجد من متطلبات ومعايير وقواعد تحكم سلوكه المهني وتنمي قدرته على أداء مهامه بكفاءة وفعالية؛  
-تقوية علاقات التنسيق والتعاون بشكل مستمر بين التدقيق الداخلي وقسم الرقابة على الجودة وهذا ما يسمح بزيادة كفاءة و فعالية تدقيق الجودة الداخلي؛  
-ضرورة دعم وتعزيز الأنشطة والوظائف الخاصة بضبط الجودة بشكل أوسع من قبل المؤسسات الاقتصادية وذلك لمنح الثقة للعاملين وتحفيزهم على الإبداع ونشر ثقافة الجودة لديهم.

## الخاتمة العامة

### أفاق الدراسة:

بعد دراستنا لموضوع المتعلق بالتدقيق الداخلي ودوره في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001، نشير إلى أن النتائج المتوصل إليها أثارت اهتماماتنا وفتحت لنا آفاقا للبحث والدراسة في المجالات التالية:

- ✓ دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001 تشمل عدد كبير من المؤسسات الاقتصادية؛
- ✓ وظائف ومهام التدقيق الداخلي في الحصول على شهادة الايزو 9001؛
- ✓ مزايا وعيوب التدقيق الداخلي في المؤسسة الاقتصادية؛
- ✓ اثر تطبيق معايير التدقيق الداخلي وعلاقتها بتحسين الأداء داخل المؤسسات الاقتصادية.

# قائمة المراجع

### 1.الكتب :

- 1.مقدم عبيرات، أحمد نقاز، المراجعة الداخلية كأداة فعالة في اتخاذ القرار، المجلة الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، العدد الثاني، 2007.
- 2.خلف الله الوردات، التدقيق الداخلي بين النظرية والتطبيق، وفقا لمعايير التدقيق الداخلي الدولية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الاردن ط1، 2006.
- 3.أحمد حلمي جمعة، التدقيق الداخلي والحكومي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011.
- 4.أحمد صالح العمرات، المراجعة الداخلية الإطار النظري والمحتوى السلوكي، دار البشير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1990.
- 5.احمد حلمي جمعة، الاتجاهات المعاصرة في التدقيق والتأكد، عمان الاردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- 6.بوتين محمد، المراجعة ومراقبة الحسابات من النظرية إلى التطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون بالجزائر، الطبعة الثالثة، 2008.
- 7.خالد امين عبد الله، التدقيق والرقابة في البنوك، دار وائل للنشر، عمان، 1999.
- 8.خالد راغب الخطيب، مفاهيم حديثة في الرقابة المالية والداخلية في القطاع العام والخاص، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010.
- 9.محمد السيد سرايا ، اصول وقواعد المراجعة التدقيق الاطار النظري "المعايير والقواعد" مشاكل التطبيق العلمي " ،كلية التجارة جامعة الاسكندرية ، مصر ،ط1، 2007 .
- 10.عبد الفتاح الصحن وآخرون، الرقابة والمراجعة الداخلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1998.
- فتحي رزق السوافري وآخرون، الاتجاهات الحديثة في الرقابة والمراجعة الداخلية ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية ، القاهرة، 2006.
- 11.داوود يوسف صبح ، دليل التدقيق الداخلي وفق المعايير الدولية، اتحاد المصارف العربية للنشر، بيروت، لبنان، 2010.
- 12.نادر شعبان السواح، المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2006.
- 13.صديقي مسعود، احمد نقاز ، المراجعة الداخلية، الجزائر الوادي، مطبعة مزوار، 2010.
- 14.جمعة احمد حلمي، المدخل إلى التدقيق الحديث، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005.
- 15.مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر، ط1، عمان، 2006.

## قائمة المراجع

16. محفوظ احمد جودة، ادارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان2006.
17. محمود عبد الفتاح رضوان، ادارة الجودة الشاملة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة مصر، 2012.
18. مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر، عمان، 2007.
19. عمر وصفي عقلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، 2001.
20. محمد الصيرفي، الجودة الشاملة طريقك للحصول على شهادة الايزو، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
21. محمد عبد الوهاب العزاوي، ادارة الجودة الشاملة ، جامعة السراء الخاصة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005.
22. محمد عبد العال النعيمي، ادارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
23. محمود خضير كاظم، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2002.
24. عمر وصفي عقلي، المنهجية المتكاملة للإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، 2001.
25. محمد عبد الفتاح محمد، إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، 2008.
26. سوسن شاکر مجيد، عواد محمد الزبادات، ادارة الجودة الشاملة، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط2، 2015.
27. راتب جليل صويص، غالب جليل صويص، ادارة الجودة المعاصرة، عمان الاردن، 2009.
- فتحي احمد يحي العالم، نظام ادارة الجودة الشاملة والموصفات العالمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010.
28. أحمد الخطيب و رداح الخطيب، الاعتماد و ضبط الجودة في الجامعات العربية، عالم الكتب الحديث، عمان الأردن، 2010.
29. فريد كورتل، أمال كحيلة، الجودة وانظمة الايزو، دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان الاردن، ط 1، 2012.
30. توفيق محمد عبد المحسن، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1998.
31. مؤمن سليمان الدرادكة، ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الاردن، ط2، 2015.

## قائمة المراجع

32. يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظام ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009.

33. حسن علي علي، الإدارة الحديثة للمنظمات الأعمال، دار حامد للنشر، عمان الاردن، ط 3، 1999.

### المذكرات:

34. نسيم رشام، أهمية المراجعة الداخلية في المؤسسة، مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، غير منشورة، جامعة البويرة، الجزائر، 2013.

35. كريمة بابا عيسى، أثر فعالية التدقيق في حوكمة الشركات، مذكرة ماستر، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، غير منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014.

36. كمال محمد سعيد كامل النونو، مدى تطبيق معايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، مذكرة الماجستير، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

37. مونة هجيرة، واقع المراجعة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية من منظور ادارة المخاطر، مذكرة لاستكمال متطلبات نيل ماستر أكاديمي في علوم التسيير، ورقلة، 2013.

38. براهيمة كنزة، دور التدقيق الداخلي في تفعيل حوكمة الشركات، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2014.

39. عائشي حفيظة، دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية، مذكرة لاستكمال متطلبات نيل ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة غرداية، 2014.

40. كحيلية أمل، استخدام الادوات الإحصائية في الرقابة على جودة المنتجات، مذكرة ماجستير تخصص تسيير و اقتصاد مؤسسة، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2007.

41. دراسة أمينة سعيدان بعنوان، التدقيق الداخلي كأداة لضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.



### 2. المجالات و المدخلات :

42. نعيم دهمش، عفاف اسحق أبوزر، مداخلة بعنوان: "الصوابط الرقابية والتدقيق الداخلي في بيئة تكنولوجيا المعلومات"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس (اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 2005.
43. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد02، القانون 01/88، الصادرة بتاريخ 12 جانفي 1988.
44. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد02، القانون 01/88، الصادرة بتاريخ 12 جانفي 1988.
45. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 20، القانون 01/91، الصادر 1991/04/27.
46. محمد البشير الغوالي، أحمد علماوي، إدارة الجودة الشاملة مدخل فعال لتحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية، ملتقى الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ورقة، نوفمبر 2011.
47. محمد فلاق، التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9001، المؤتمر الدولي الثاني لمهنة التدقيق في الجزائر، جامعة سكيكدة، 2010.
48. مسعود درواسي وضيف الله محمد الهادي، حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة سعد دحلب، 2012.
3. مواقع الانترنت:

49. محمد عيشوني، مقدمة عن ضبط الجودة، قسم التقنية الميكانيكية، 2004.
50. المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، ضبط الجودة، مقدمة عن الجودة، تخصص ميكانيك، الإدارة العامة لتصميم و تطوير المناهج، المملكة العربية السعودية، 2010.
4. المراجع الأجنبية:

51. وليم توماس و أمرسون هنكي، المراجعة بين النظرية والتطبيق، تعريب احمد حجاج وكمال الدين سعيد، دار المريخ للنشر، السعودية، الطبعة الأولى، 1989.

52. Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne,

.The Institute Of Internal Auditors, 2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

في إطار تحضير مذكرة تخرج مدرجة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص  
- تدقيق ومراقبة التسيير- بعنوان دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة بالمؤسسات الاقتصادية  
الجزائرية، تشرفني مساعدتكم في هذا البحث العلمي من خلال مساهمتكم بالإجابة على الأسئلة الواردة في  
هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية وذلك بوضع العلامة (X) في القوس المناسب. ونتعهد لكم بسرية هذه  
المعلومات و استخدامها لغرض البحث العلمي فقط ، شاكرين لكم حسن الاستجابة والتعاون.

الطالب: عريوات جمال الدين.

أولا. محور البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر ( ) انثى ( )
2. المستوى التعليمي: ثانوى ( )، جامعي ( )، دراسات عليا ( )، اخرى حددها رجاء.....
3. المستوى الوظيفي: مدير التدقيق الداخلي ( ) مدير ضبط الجودة ( )  
قسم المراجعة ( ) قسم ضبط الجودة ( ) قسم مراقبة التسيير ( )  
قسم المخزون ( ) قسم الانتاج ( ) قسم مراقبة النوعية ( )
4. العمر: اقل من 25 سنة ( ) من 31 الى 50 سنة ( ) اكثر من 51 سنة ( )
5. سنوات الخبرة: اقل من 05 سنوات ( )

## الملاحق

( ) من 06 سنوات الى 10 سنوات

( ) 11 سنوات فأكثر

ثانيا: أسئلة حول موضوع محل الدراسة

المحور الاول: مدى تطبيق التدقيق الداخلي في المؤسسة.

الرقم	اسئلة الاستبيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	توجد ادارة خاصة بالتدقيق الداخلي					
2	يوفر المدقق الداخلي المعلومات بشكل دقيق ومنظم للإدارة العليا لاتخاذ قراراتها.					
3	يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة بناءا على تقارير المدقق الداخلي.					
4	ان التدقيق الداخلي التشغيلي في المؤسسة يجعله يسهم في تقييم نظام إدارة الجودة فيها.					
5	لدى فريق التدقيق الداخلي القدرة على اقتراح التحسينات لتطوير فاعلية الأنظمة.					
6	يقوم المدقق الداخلي بالتأكد من أن السجلات المالية والتشغيلية تحتوي على معلومات صحيحة تساعد على تقييم أداء الأنشطة في المؤسسة.					
7	يقوم المدقق الداخلي بتقوم الكفاءة الاقتصادية والفاعلية في استخدام الموارد لكافة الأنشطة في المؤسسة.					
8	يمكن الاعتماد على نتائج التدقيق الداخلي في المؤسسة لمعرفة مدى كفاءة أنشطة المؤسسة.					
9	وجود التدقيق الداخلي مرتبط بحصول المؤسسة على شهادة الايزو 9001.					
10	هنالك إجراءات موثقة تحدد صلاحيات المدقق الداخلي والمتعلقة بنظام إدارة الجودة في المؤسسة.					

المحور الثاني: مدى وعي واهتمام المؤسسات الاقتصادية بضبط جودتها.

الرقم	اسئلة الاستبيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
11	يوجد فريق عمل دائم معني بضبط الجودة .					
12	يوجد جهاز اداري على درجة كافية من الوعي بأهمية ضبط الجودة وتحسينها في المؤسسة.					

## الملاحق

13	يوجد برامج توعية من قبل الادارة للعاملين حول دورهم في اهمية عملية الرقابة على الجودة .
14	يوجد معايير لضبط الجودة يتم اتباعها في المؤسسة.
15	توضع برامج تعليمية و تدريبية من قبل فريق عمل الرقابة على الجودة لنشر الوعي الخاص بالجودة في المنظمة
16	استخدام تقنيات حديثة في مجال الرقابة على الجودة يساهم في تحسين الجودة وتخفيض تكلفة الانتاج
17	يمكن الاستفادة من تجارب الشركات المماثلة في الدول المتقدمة في عملية الرقابة على الجودة
18	تخصص المؤسسة إمكانات كافية لدعم ضبط الجودة.
19	يقدم قسم ضبط الجودة تقارير حول نظام إدارة الجودة .
20	يقوم قسم ضبط الجودة بتقييم أداء أنشطة المؤسسة حسب متطلبات الايزو.
21	يتم مراقبة عمليات الجودة وفقا لطرق احصائية دقيقة.
22	يقدم قسم ضبط الجودة اقتراحات لتحسين فعالية وكفاءة نظام الجودة.
23	يمكن الاعتماد على تقارير قسم ضبط الجودة لمعرفة مدى كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة .

### المحور الثالث: التدقيق الداخلي ودوره في ضبط الجودة بالمؤسسة محل الدراسة.

الرقم	استئلة الاستبيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
24	يقوم المدقق الداخلي بتدقيق العمليات والأنشطة بهدف التأكد من أن نظام الجودة يعمل كما هو مخطط.					
25	يمكن الاعتماد على نتائج التدقيق الداخلي في المؤسسة لمعرفة مدى كفاءة نظام الرقابة على الجودة.					
26	يتم تكوين المدققين الداخليين بشكل مستمر رددورات متعلقة بضبط الجودة.					
27	هناك قنوات اتصال بين المدقق الداخلي وقسم ضبط الجودة في ما يتعلق بمهام كل منهما.					
28	يقوم قسم ضبط الجودة بمتابعة توصيات المدقق الداخلي المتعلقة بنظام إدارة الجودة.					
29	يمكن القول أن وظيفة التدقيق الداخلي تقدم قيمة مضافة لأعمال المؤسسة الحاصلة على شهادة الأيزو.					
30	يقوم المدقق الداخلي بناء على معايير الأداء ومتطلبات شهادة الايزو 9001 بتحديد الانحرافات والمخاطر المحتملة.					

## الملاحق

					31	يتمتع فريق التدقيق الداخلي بالمعرفة والخبرة الكافيتين بمتطلبات شهادة الجودة الايزو 9001.
					32	توجد علاقة توافقية بين التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.
					33	يستعين التدقيق الداخلي بخبراء فنيين من داخل المؤسسة في حالات تنفيذ مهام تدقيقية مرتبطة بضبط الجودة ومتطلبات الايزو 9001 .
					34	يطلع المدقق الداخلي على التقارير التي يقدمها قسم ضبط الجودة.
					35	يقدم التدقيق الداخلي معلومات حول نظام إدارة الجودة مختلفة عن تلك التي يقدمها قسم ضبط الجودة.
					36	يقوم التدقيق الداخلي بعملية الرقابة لتقسم ضبط الجودة بصفة فجائية ودورية.
					37	هناك تداخل في المسؤوليات والصلاحيات بين كل من التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.

يرجى التأكد من عدم ترك أي فقرة من دون تأشير لان ذلك يبطل الاستبيان مع خالص الشكر والتقدير  
لتعاونكم

## الملاحق

### الملحق رقم (02): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الإستبيان

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.934	37

- معامل ارتباط بيرسون

#### Corrélations

	المحور الأول : مدى تطبيق التدقيق الداخلي في المؤسسة.	المحور الثاني:مدى رعى واهتمام المؤسسات الاقتصادية بضبط جودتها	المحور الثالث : التدقيق الداخلي ودوره في ضبط الجودة بالمؤسسة محل الدراسة	المجموع
المحور الأول : مدى تطبيق التدقيق الداخلي في المؤسسة.	1	.730**	.576**	.868**
Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
N	82	82	82	82
المحور الثاني:مدى رعى واهتمام المؤسسات الاقتصادية بضبط جودتها	.730**	1	.777**	.939**
Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
N	82	82	82	82
المحور الثالث : التدقيق الداخلي ودوره في ضبط الجودة بالمؤسسة محل الدراسة	.576**	.777**	1	.869**
Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000
N	82	82	82	82
المجموع	.868**	.939**	.869**	1
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
N	82	82	82	82

\*\* La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

اختبار كولو مجروف سمرنوف

#### Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		Shapiro-Wilk	
	Statistique	ddl	Statistique	ddl
المجموع	.074	82	.984	82
				Signification
				.388

\*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.  
a. Correction de signification de Lilliefors

## الملاحق

الملحق رقم (02): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الاستبيان.

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري

	N		Moyenne	Ecart-type
	Valide	Manquante		
توجد ادارة خاصة بالتحقيق الداخلي.	82	0	3.9634	.94862
يوفر المنقّق الداخلي المعلومات بشكل دقيق ومنظم للإدارة العليا لاتخاذ قراراتها.	82	0	3.8659	.99085
يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة بناءا على تقارير المنقّق الداخلي.	82	0	3.5244	1.17826
ان التدقيق الداخلي التشغيلي في المؤسسة تجعله يسهم في تقييم نظام إدارة الجودة فيها	82	0	3.9756	.84584
لدى فريق التدقيق الداخلي القدرة على اقتراح التحسينات لتطوير فاعلية الأنظمة.	82	0	3.6829	.97977
يقوم المنقّق الداخلي بالتأكد من أن السجلات المالية والتشغيلية تحتوي على معلومات صحيحة تساعد على تقييم أداء الأنشطة في المؤسسة.	82	0	3.8537	.89058
يقوم المنقّق الداخلي بتقويم الكفاءة الاقتصادية والفاعلية في استخدام الموارد لكافة الأنشطة في المؤسسة.	82	0	3.6829	.95424
يمكن الاعتماد على نتائج التدقيق الداخلي في المؤسسة لمعرفة مدى كفاءة أنشطة المؤسسة.	82	0	3.8780	.99864
وجود التدقيق الداخلي مرتبط بحصول المؤسسة على شهادة الأيزو. 9001	82	0	3.5610	1.14501
هنالك إجراءات موثقة تحدد صلاحيات المنقّق الداخلي والمتعلقة بنظام إدارة الجودة في المؤسسة.	82	0	3.5976	1.14244
يوجد فريق عمل دائم معنى بضبط الجودة.	82	0	3.8659	1.05130
يوجد جهاز اداري على درجة كافية من الوعي باهمية ضبط الجودة وتحسينها في المؤسسة	82	0	3.4512	1.20853
يوجد برامج توعوية من قبل الادارة للعاملين حول دورهم في اهمية عملية الرقابة على الجودة	82	0	3.5854	.99320
يوجد معايير لضبط الجودة يتم اتباعها في المؤسسة.	82	0	3.7439	1.01606
توضع برامج تعليمية و تدريبية من قبل فريق عمل الرقابة على الجودة لتثري الوعي الخاص بالجودة في المنظمة	82	0	3.4756	1.00892
استخدام تقنيات حديثة في مجال الرقابة على الجودة يساهم في تحسين الجودة وتخفيض تكلفة الانتاج.	82	0	3.6098	1.14132
يمكن الاستفادة من تجارب الشركات المماثلة في الدول المتقدمة في عملية الرقابة على الجودة.	82	0	3.7561	1.11733
تخصص المؤسسة امكانيات كافية لدعم ضبط الجودة.	82	0	3.5244	1.20928
يتم قسم ضبط الجودة تقارير حول نظام إدارة الجودة.	82	0	3.6220	1.12919
يقوم قسم ضبط الجودة بتقييم أداء أنشطة المؤسسة حسب متطلبات الأيزو.	82	0	3.4268	1.24752
يتم مراقبة عمليات الجودة وفقا لطرق احصائية دقيقة.	82	0	3.4634	1.12431
يتم قسم ضبط الجودة اقتراحات لتحسين فعالية وكفاءة نظام الجودة.	82	0	3.6220	.86980
يمكن الاعتماد على تقارير قسم ضبط الجودة لمعرفة مدى كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة.	82	0	3.7561	.96303
يقوم المنقّق الداخلي بتتبع العمليات والأنشطة بهدف التأكد من أن نظام الجودة يعمل كما هو مخطط.	82	0	3.8537	.87661
يمكن الاعتماد على نتائج التدقيق الداخلي في المؤسسة لمعرفة مدى كفاءة نظام الرقابة على الجودة.	82	0	3.8537	.98284
يتم تكوين المقيمين الداخليين بشكل مستمر و بدورات متعلقة بضبط الجودة	82	0	3.8659	1.06298
هناك قنوات اتصال بين المنقّق الداخلي وقسم ضبط الجودة في مايتعلق بمهام كل منهما.	82	0	3.7195	1.03368
يقوم قسم ضبط الجودة بمتابعة توصيات المنقّق الداخلي المتعلقة بنظام إدارة الجودة.	82	0	3.5244	1.02108
يمكن القول أن وظيفة التدقيق الداخلي تقدم قيمة مضافة لأعمال المؤسسة الحاصلة على شهادة الأيزو.	82	0	3.7073	.98742
يقوم المنقّق الداخلي بناءا على معايير الأداء ومتطلبات شهادة الأيزو 9001 بتحديد الانحرافات والمخاطر المحتملة.	82	0	3.6951	.95179
يتمتع فريق التدقيق الداخلي بالمعرفة والخبرة الكافيتين بمتطلبات شهادة الجودة الأيزو. 9001	82	0	3.5366	1.03274
توجد علاقة توافقية بين التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة	82	0	3.5854	1.08811
يستعين التدقيق الداخلي بخبراء فنيين من داخل المؤسسة في حالات تنفيذ مهام تقنية مرتبطة بضبط الجودة ومتطلبات الأيزو. 9001	82	0	3.5732	1.05445
يطلع المنقّق الداخلي على التقارير التي يقدمها قسم ضبط الجودة.	82	0	3.6707	.91698
يقدم التدقيق الداخلي معلومات حول نظام إدارة الجودة مختلفة عن تلك التي يقدمها قسم ضبط الجودة.	82	0	3.5366	1.03274
يقوم التدقيق الداخلي بعملية الرقابة لقسم ضبط الجودة بصفة فحائية ودورية.	82	0	3.5610	1.06687
هناك تداخل في المسؤوليات والصلاحيات بين كل من التدقيق الداخلي وقسم ضبط الجودة.	82	0	3.4024	.96686
المحور الأول : مدى تطبيق التدقيق الداخلي في المؤسسة.	82	0	3.7585	.64883
المحور الثاني : مدى وعي وأهتمام المؤسسات الاقتصادية بضبط جودتها	82	0	3.6079	.66311
المحور الثالث : التدقيق الداخلي ودوره في ضبط الجودة بالمؤسسة محل الدراسة	82	0	3.6490	.58313
المجموع	82	0	3.6718	.56420



شهادة الايزو الخاصة لمؤسسة السويدي للكابلات

Certificate EG12/2967

The management system of

**El Sewedy Cables Algeria SPA**

108 Zone Industrial, Ain Defla, Algeria

has been assessed and certified as meeting the requirements of

**ISO 9001:2008**

For the following activities

- Design and Manufacturing of:
  - Control Cables.
  - Low Voltage Cables including fire resistance and special cables' Design.
  - High and Medium Voltage Cables.
  - Overhead Transmission Lines.
  - Low Voltage Electrical Meters.
- Dielectrical Fiber Optics Cables including OPGW (Optical Ground Wire).
- Electrical Distribution Transformers
- Electrical Panels L.V,MV and H.V up to 36 KV
- Import and Export of cable accessories and mono phase Transformers.

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO 9001:2008 requirements may be obtained by consulting the organisation

This certificate is valid from 19 January 2015 until 19 January 2018 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.  
Re certification audit due before 6 January 2018  
Issue 3. Certified since 19 January 2012

Authorised by



SGS United Kingdom Ltd Systems & Services Certification  
Rossmore Business Park Ellesmere Port Cheshire CH65 3EN UK  
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 [www.sgs.com](http://www.sgs.com)

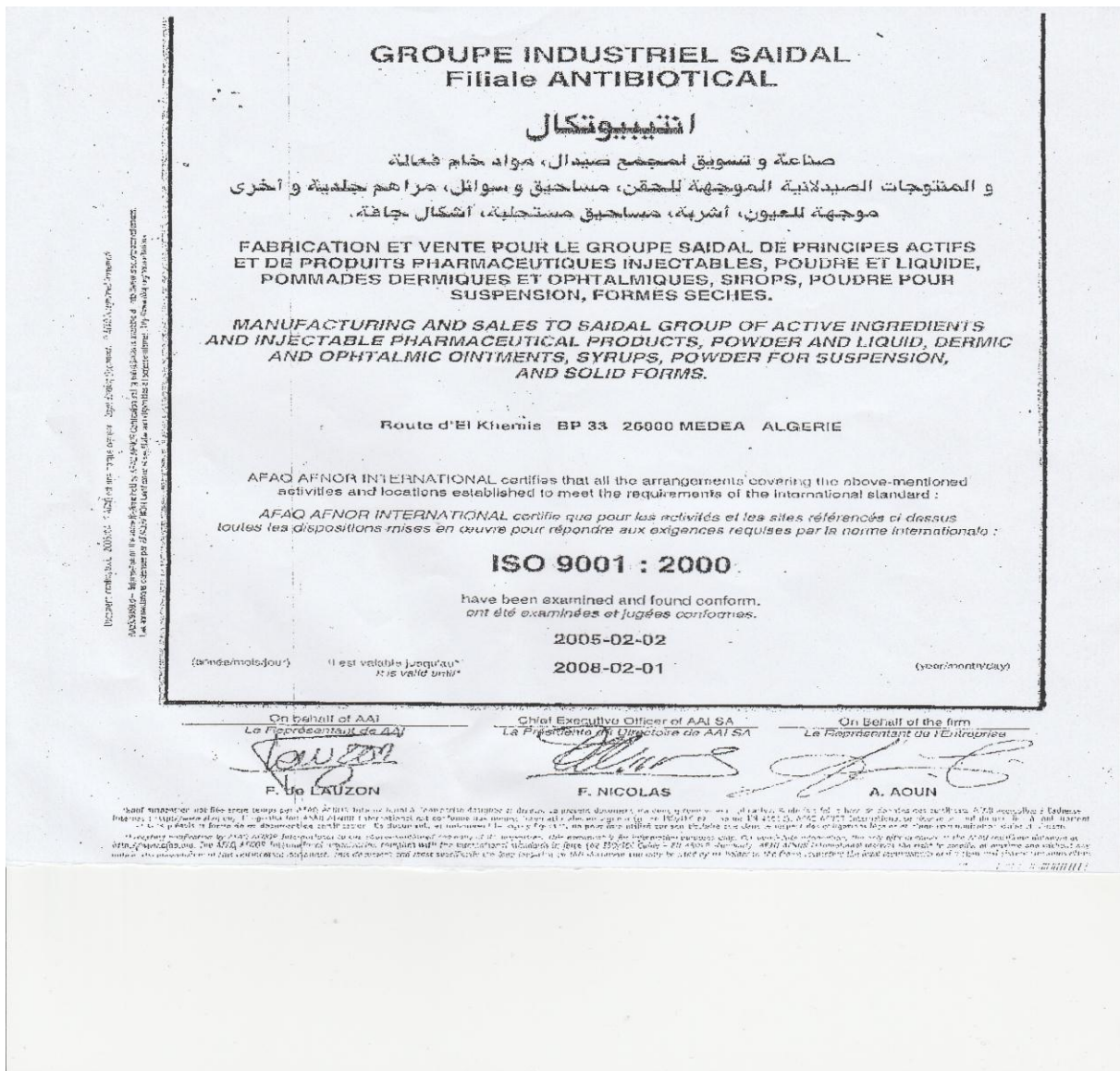
SGS 9001-8 01 0614

Page 1 of 1

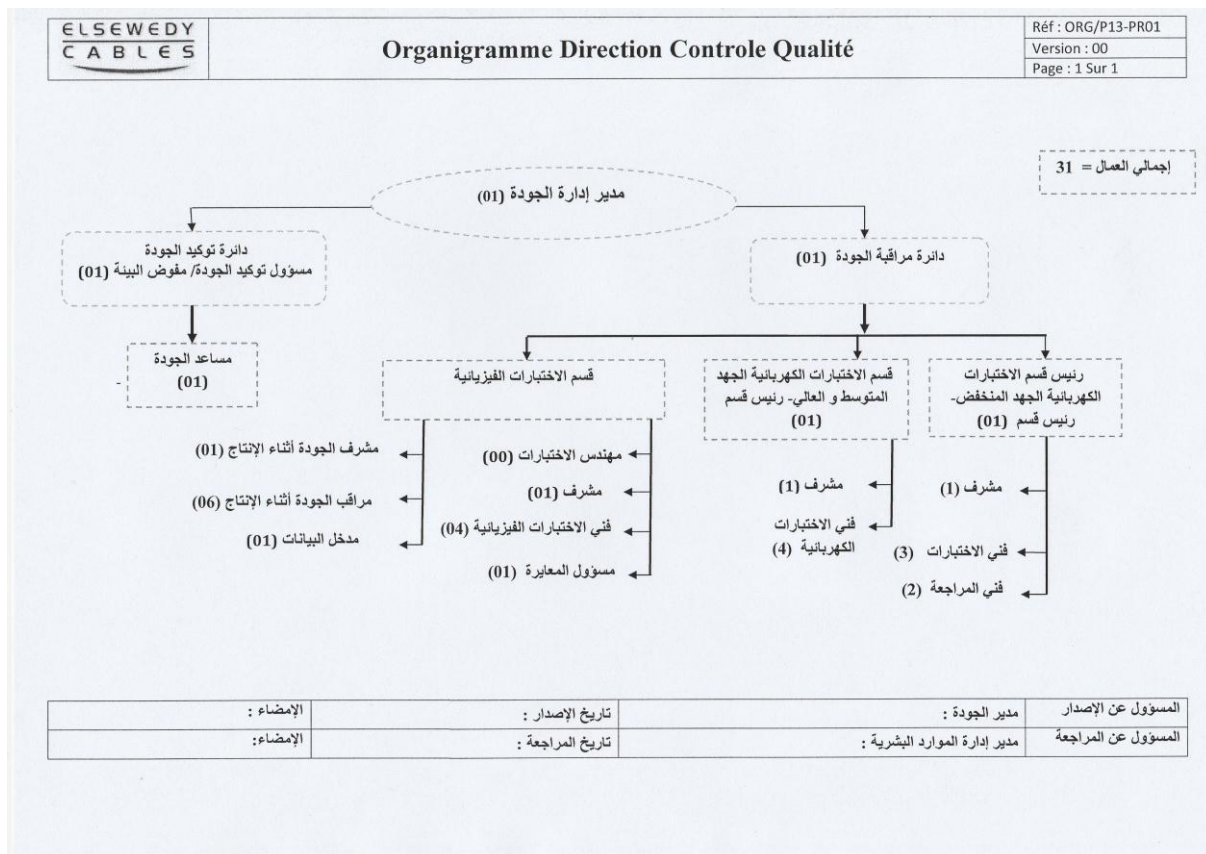


This document is issued by the Company subject to its General Conditions of Certification Services accessible at [www.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm). Attention is drawn to the limitations of liability, indemnification and jurisdictional issues established therein. The authenticity of this document may be verified at <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx>. Any unauthorised alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful and offenders may be prosecuted to the fullest extent of the law.

شهادة الايزو الخاصة لمؤسسة صيدال



الهيكل التنظيمي لمؤسسة السويدي للكلابات





شهادة الايزو الخاصة لمؤسسة صيدال

**GRUPE INDUSTRIEL SAIDAL**  
**Filiale ANTIBIOTICAL**

for the following activities :  
*pour les activités suivantes :*

**FABRICATION ET VENTE POUR LE GROUPE SAIDAL DE PRINCIPES ACTIFS  
ET DE PRODUITS PHARMACEUTIQUES INJECTABLES, POUVRE ET LIQUIDE,  
FORMES DERMICIQUES ET OPHTALMIQUES, SIROPS,  
POUVRE PAR SUSPENSION, FORMES SECHES ET ORALES.**

صناعة وتصنيع لمجمع صيدال، مواد خام فعالة و المنتجات الصيدلانية الموجهة للجنين مساحيق و سوائل،  
مراهم جلدية و أخرى، بوجوهة لطيب العيون، اشربة، مساحيق منمنطية، اشكال جافة

**MANUFACTURING AND SALES TO SAIDAL GROUP OF ACTIVE INGREDIENTS  
AND INJECTABLE PHARMACEUTICAL PRODUCTS, POWDER AND LIQUID,  
DERMIC AND OPHTALMIC OINTMENTS, SYRUPS,  
POWDER FOR SUSPENSION AND ORAL SOLID FORMS.**

carried out in the following location(s)  
*exercées sur la (s) site(s) suivant(s)*

Route d'El Khemia BP 33 28000 MEDEA ALGERIE

has been assessed and found to conform to the requirements of the standard :  
*a été évalué et jugé conforme aux exigences de la norme :*

**ISO 9002 (1994)**

The corresponding certificate has been delivered under AFAQ ASCERT International (AAI) rules on :  
*Le certificat correspondant a été délivré dans les conditions d'application fixées par AFAQ ASCERT International (AAI) le :*

2001 - 11 - 23

It is valid until\*  
*(année-mois-jour) il est valable jusqu'au\**

2003 - 12 - 14 (year-month-day)

---

GENERAL SECRETARY OF AALSA  
*LE SECRETAIRE GENERAL D'AAI SA*

*F. de LAUZON*  
**F. de LAUZON**

CHIEF EXECUTIVE OFFICER OF AALSA  
*LE PRESIDENT DU DIRECTOIRE D'AAI SA*

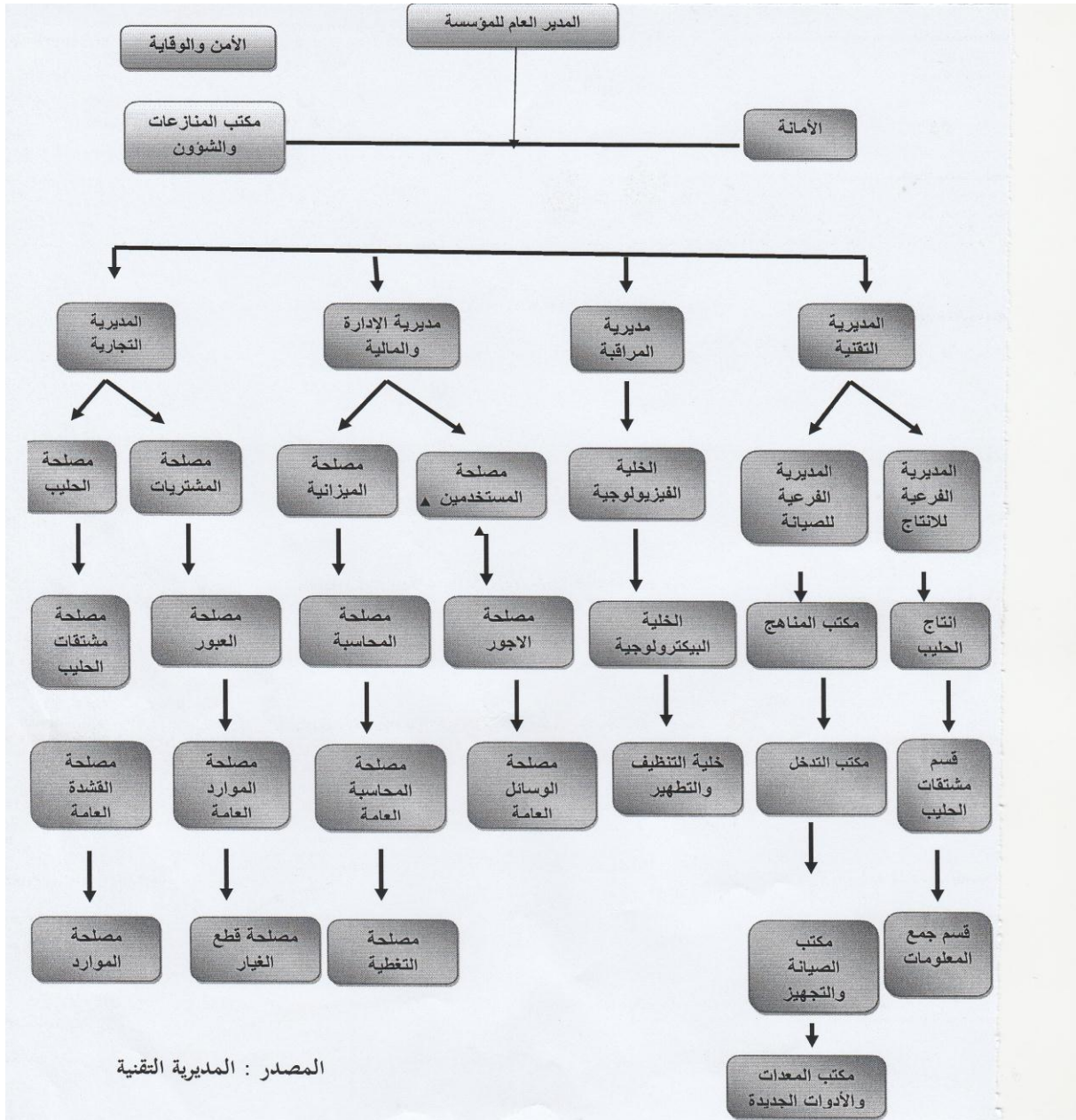
*Raynat*  
**O. PEYRAT**

ON BEHALF OF THE FIRM  
*LE REPRESENTANT DE L'ENTREPRISE*

*A. AGUN*  
**A. AGUN**

\*Ceul Supplément relatif aux règles par AFAQ-ASCERT International à l'origine d'usage de la norme ISO 9002. Le présent certificat est délivré par la base de données des données AFAQ-ASCERT International 115 Avenue Aristide Briand - BP 69 / F-92201 Nanterre Cedex France. Le présent certificat est délivré par la base de données des données AFAQ-ASCERT International 115 Avenue Aristide Briand - BP 69 / F-92201 Nanterre Cedex France. Le présent certificat est délivré par la base de données des données AFAQ-ASCERT International 115 Avenue Aristide Briand - BP 69 / F-92201 Nanterre Cedex France.

الهيكل التنظيمي الخاص بمؤسسة عريب للحليب



فارس

## الفهرس

I	شكر.....
II	الإهداء.....
III	ملخص الدراسة.....
V	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول والأشكال.....
VIII	قائمة الملاحق.....
(أ/و)	المقدمة:.....
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية.....
02	تمهيد:.....
03	المبحث الأول: الاطار النظري ولمفاهيمي للتدقيق الداخلي وضبط الجودة.....
03	المطلب الأول: الاطار النظري ولمفاهيمي للتدقيق الداخلي.....
03	الفرع الأول: نشأة ومفهوم التدقيق الداخلي.....
06	الفرع الثاني: أنواع وخصائص التدقيق الداخلي.....
08	الفرع الثالث: أهمية واهداف التدقيق الداخلي.....
11	الفرع الرابع: معايير التدقيق الداخلي.....
14	المطلب الثاني: الاطار النظري ولمفاهيمي لضبط الجودة.....
14	الفرع الأول: مفهوم الجودة وابعادها.....
17	الفرع الثاني: نشأة ومفهوم ضبط الجودة.....
20	الفرع الثالث: أهمية وأهداف ضبط الجودة.....
22	الفرع الرابع: خطوات وأنواع ضبط الجودة.....
24	المطلب الثالث : العلاقة بين التدقيق الداخلي ودوره في ضبط الجودة.....
26	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
26	المطلب الأول: الدراسات العربية.....
29	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية.....
29	المطلب الثالث: الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....

31	.....خلاصة الفصل
32	.....الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية *دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية * الجزائرية
33	.....تمهيد:
34	.....المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
34	.....المطلب الأول: طريقة الدراسة
34	.....الفرع الاول: منهجية الدراسة
35	.....الفرع الثاني: مجتمع الدراسة
36	.....الفرع الثالث: متغيرات الدراسة
36	.....المطلب الثاني: أدوات الدراسة
36	.....الفرع الاول: الادوات الاحصائية
38	.....الفرع الثاني: ادوات جمع البيانات
39	.....الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان
45	.....المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
50	.....المطلب الأول: تحليل فقرات الدراسة
50	.....المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج الاستبيان
51	.....الفرع الاول: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري
52	.....الفرع الثاني: عرض وتحليل وجهات نظر مجتمع الدراسة المحور الاول
54	.....الفرع الثالث: عرض وتحليل وجهات نظر مجتمع الدراسة المحور الثاني
56	.....الفرع الرابع: عرض وتحليل وجهات نظر مجتمع الدراسة المحور الثالث
56	.....الفرع الخامس: معاملات الارتباط والمتوسط والانحراف بين معدل كل مجال مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان
56	.....المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
57	.....الفرع الاول: اختبار الفرضية الاولى
58	.....الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية
61	.....الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة



## الفهرس

62	الفرع الرابع: اختبار الفرضية الرابعة.....
66	المطلب الرابع: نتائج اختبار الفرضيات.....
64	خلاصة الفصل.....
68	الخاتمة.....
69	المراجع.....
72	الملاحق.....
84	الفهرس.....